كاريزما

طرق تجعل الناس يستمعون إليك

■ ■





طرق تجعل الناس يستمعون إليك

صابر محمود



الناشـــر



للنشر والتوزيع
3 ميدان عرابى ـ القاهرة
تليفون: 01223877921 ـ 01112227423
فاكس: 20225745679+
darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى

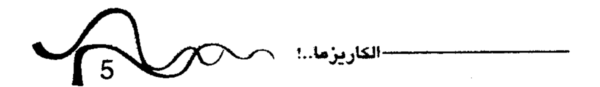


رقم الإيداع: 15899/2013
الترقيم الدولى: 978-977-5832-87-0



القلق والخوف والوقوع فريسة لأفكار معينة، والميل نحو القيام بعمل أو سلوك معين، كرد فعل لموقف أو ظرف معين حدث فعلا أو على وشك الحدوث، يعتبر شيئا طبيعيا فى حياة الإنسان اليومية، حيث أن هذه المشاعر حسب رأى خبراء الصحة النفسية ما هى سوى صمام الأمان، والذى يقوم بتحذير الإنسان من وجود خطر ما يهدد الجسم وضرورة تجنب هذا الخطر من خلال سلوك أو ردود فعل معينة.

وفى الواقع فإن الجسم يقوم عند حدوث مشاعر الخوف والقلق، بسلسلة من التغييرات الفسيولوجية الداخلية والتى من شأنها مساعدة الإنسان على



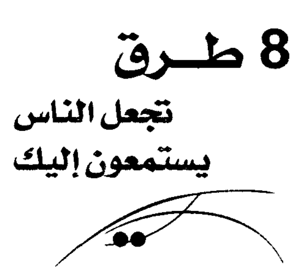
التعامل مع موقف الخطر الوشيك سواء بالهرب من الموقف أو مواجهة الموقف.

على أى حال، عندما تصبح مشاعر الخوف والقلق شيئا دائما فى حياة الإنسان اليومية وتزداد حدتها وإلى درجة التأثير سلبيا على قدرة الإنسان على القيام بوظائفه اليومية الحياتية بصورة طبيعية وبالكفاءة المعتادة، فإن هذه المشاعر السلبية تتحول إلى مرض أو بالأحرى مجموعة من الأمراض تسمى مجتمعة بأمراض القلق النفسى.

وهذه الأمراض متفاوتة فى الشدة وفى درجة الخطورة التى تشكلها على صحة الإنسان الجسمية (البدنية) أو النفسية.

■ ■ ■

8 طـرق
تجعل الناس
يستمعون إليك





١ - إعمل على صياغة أهدافك:

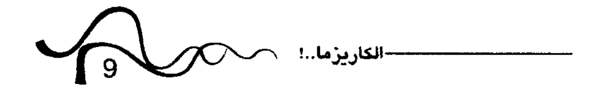
حدد بالضبط نوع الاستجابة التى تريدها من مستمعيك قبل أن تشرع بالكلام. كيف تريده أن يشعر أو يتصرف نتيجة الاستماع إليك؟ أو بعبارة أخرى: كيف تقوم بتغيير المستمع وفق ما تريد؟

٢ - إعرف مستمعيك:

مَن هم؟ ما خلفيتهم؟ ما هى التفاصيل التى يحتاجونها؟ ما هى التجربة التى مروا بها قبل وصول خطابك؟ هل هم منتبهون؟ هل يهتمون بك وبما تقول؟

٣ - إعرف نفسك كمتصل:

لكل كائن حى طريقته الخاصة فى المخاطبة، وأنت كذلك، ما هو أسلوبك الشخصى؟ كيف تؤثر



قـيَـمُك وطريقـة تفكيـرك ومـفـرداتك ونبـرة صـوتك وعـاداتك ومـزاجك وحـركات جـسـدك والاسـتحـواذ الكلى على المستمعين.

٤ - ضع مستمعيك فى الصورة:

استـخدم لغة مليئة بالحيوية، أكمل القصة التى تقـصـهـا، وارسم صـوراً كـاملة للمـسـتـمـعـين حـتى يسـتطيـعـوا أن (يروا) بآذانهم. اسـتـخـدم الأمـثلة، والتشابيه والنبرات. استعمل كلمات أقل تعكس صوراً محددة وواضحة، وابتعد عن التطويل.

٥ - أقنع مستمعيك:

أبرز قناعتك بنفسك، وحمـاسك من خـلال نغمـة صـوتك و(لغـة) جسـدك، ولا تصف شـيـئـاً بـأكـثر مما فيه، أو تمـهد تمـهيـداً أكثر من الحد، تجنب المبـالغـة، وخـاطب مـسـتـمـعـيك بما يهـمـهم أن يسـمـعـوه، لأنهم سـوف يسـألون باسـتـمـرار: (مـا الذى نجنيـه من كل هذا؟).

٦. لاطف مستمعيك:

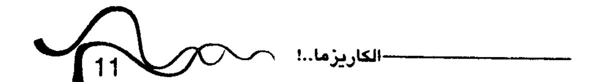
دعهم يشعرون بالرضى عن أنفسهم وعنك أيضاً، كن عوناً لهم ولا تتهم أو تقلل من شأن أحد منهم، ولا تصنف أحداً، أو تستهزئ بتوقعاته وآرائه. اصغ جيداً لما يقوله الحضور. نادهم بأسمائهم عند مخاطبتهم، واجعلهم يشعرون بالارتياح وهم يستمعون إليك.

٧. تحكم بالوقت والزمان:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنك تريد أن تكلمهم. اختر مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذى تريد توصيله.

٨. قيّم النتائج وتجاوب معها:

ما نتيجة حديثك على مستمعيك؟ هل فهموك؟ لماذا تكون إجابتك (نعم) ولماذا (لا)؟ ما الذى ستسعى لفعله فى المرة القادمة؟



خاطب الدوافع النبيلة فى الناس:

فى داخل كل إنسان نفحة من الروح، وطينة من الحمأ المسنون، مهما كان حال الانسان، خيّراً كان أو شرّيراً. فحتى ذلك الشرير، حينما تخاطب جذور الدوافع النبيلة الموجودة فيه، وتتوسل بها فى تعاملك معه، فإنه يشعر فى قرارة نفسه أنك ذو فضل عليه، وأنك تقدره، وتحترمه، وبالتالى فإنه يخجل من أن لا يتعامل معك بطريقة لائقة.

هذا بالنسبة للانسان الشرير، فماذا عن الإنسان الخيّر؟

بلا ترديد، أن الدوافع النبيلة أكثر استيقاظاً فى الانسان الخير، منه فى الشرير لأن الأول هو البيئة الصالحة للخير.

وإذا كان الأمر كذلك، فإن التوسل بالدوافع النبيلة والخيرة فى الناس، ومخاطبتها طريقة للتعامل الحكيم معهم، وجذبهم، والتأثير فيهم.

فمثلاً إذا قلت لشخص ما: إننى أثق بك، وأصدق وعودك، فإنه حتى لو كان ممن ليس كذلك لا بد أنه سيحاول أن يحتفظ بتلك الصورة التى ارتسمت عندك عنه. وكما يقال: حينما تبنى للانسان قصراً من الزجاج فى قلبك، فلن يحاول أن يرميه بحجر!

وحينما تطلب من انسان القيام بعمل، وتبدأ طلبك بأن تقول له: إننى أتوسم فيك الخير، وأنى لواثق من أنك لن ترد طلبى، فإنه سيقوم بالعمل لك. ولن يردك خائباً.

وقد تسأل: لماذا؟

والجواب: لأنك رسمت له صورة جميلة فى ذهنك، وتوسلت بدوافع النبل فى أعماقه.

وما من انسان إلا ويحب الخير فى قرارة قلبه، والتعامل معه على هذا الأساس، لا بد وأن يثير الرغبة فيه فعلاً، وتتجه كل خلية من خلاياه نحو العمل الصالح، فالانسان حتى لو كان شريراً فإنه لن

يعترف بأنه شرير. ولربما يعتقد أو يدعى بأنه يتوسل فى معاملاته مع الناس بطريقة صالحة.

يقال أن صحفياً أراد أن يلتقط صورة فوتوغرافية فى حالة غير لائقة لأحد المشاهير، فالتفت إليه الآخر، وقال له: أن مثل هذه الصورة لن تروق لأمى، ولن ترضيها. وسرت هذه الكلمات فى مسامع الصحفى، وحركت مشاعره، فامتنع عن التقاط الصورة. والسبب أن الأول توسل بدافع نبيل فى الانسان، وهو حبه لأمه، ومحاولته جلب رضاها.

وثمة نقطة من المهم ذكرها، أن الانسان تحت ظروف خاصة - كتحقيق منافع، أو كسب رضا السلطان والتزلف له - قد يميت دوافع النبل، والخير فيه، فمهما توسلت بالدوافع النبيلة فيه فإنه يخالف عقله، فلا يستجيب ويصر فى عناده. وهذا كما مر فى قصة ولدى مسلم بن عقيل، الصغيرين، فكلما توسل الغلامات بدوافع النبل فى ذلك الجلاد، أصر الأخير على تنفيذ القتل، حتى قتلهما.

فلكى تتعامل مع الناس بحكمة ونجاح، وتكسبهم إلى جانبك، اعمل على أن تخاطب دوافع النبل، والخير فيهم.

٧ إشـــارات:

١- العين: تمنحك واحدا من أكبر مفاتيح الشخصية التى تدلك بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذى حدث، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه.

٢- الحواجب: إذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣- الأنف والأذنان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله.

٤- جبين الشخص: فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥- الأكتاف: فعندما يهز الشخص كتفه فيعنى انه لا يبالى بما تقول.

٦- الأصابع: نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر

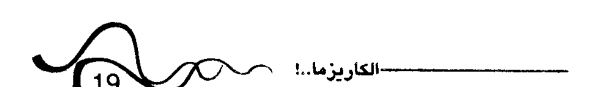
٧- وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره: فهذا يعنى أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه

عن الآخـرين أو يدل على أنـه خـائف بالـفـعل منك.

هـذه الإشـــارات الســـبع تعطيك فكرة عن لغـــة الجسد ككل وكيف يمكن استخدامها ليس فقط فى إبراز قـوة شـخـصـيـتك ولكن التـعـرف فـيـمـا يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

■ ■ ■

الحـوار
والتواصل من
دعائم الكاريزمية





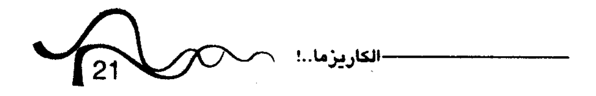
الفكرة الأولى:

لا تأخذ أياً من التوجيهات دون نقد وتفكر،

الفكرة الثانية:

فى مواقف الخلاف والصراع غالباً ما نخضع لانفعالاتنا وارتكاساتنا وننسى تحقيق مصلحتنا.

نتعارك مع الآخر ونحاول بشتى الطرق إقناعه بوجهة نظرنا، نحاول أن نثبت أننا على حق ونتمسك بأمل خادع مفاده أن النصر اللحظى فى موقف الصراع سيضمن لنا النجاح الدائم والواقع ليس كذلك. إن التفاوض إن وجه نحو التعاون هو خير طريق لتجنب الوقوع فى معارك هدامة أو فى خضوع أو تهاون.



الصراع والتحكم بالآخرين:

إذا كنا نواجه الطرف الآخر فى موقف الصراع أو الخلاف على أنه عدو فإننا نسعى لتهديمه وإخضاعه وليس إلى حل المشكلة أو إقناعه.

الفكرة الأولى:

إن محاولات التوفيق بين المصالح والحاجات والأفكار المتضاربة يشكل منبعاً أساساً للأفكار المبدعة والحلول المبتكرة، فمواقف الخلاف تفجر مخزوناً هائلاً من الطاقة يمكن لفائدتها أن تكون عظيمة لو وجهت الاتجاه الصحيح.

الفكرة الثانية:

إن النقاش الجاد الشجاع للقضايا الصعبة المعلقة بين الأفراد والجماعات هو وحده كفيل ببناء الأمن الحقيقى وتشييد أواصر الثقة. فالخلاف ليس منبعاً بأشكال العراك والحرب بين الناس بل ينب ذلك من أسلوبهم فى حل الصراع.

إن تجنب النقاش والحوار حول الخلافات الحادة والصغيرة يتسبب فى تحول أسلوب التفكير عن الواقعية والمنطق نحو جو مغلق من الخيالات والأوهام التى قد تكون أشدّ خطراً وضرراً من الوقائع الموضوعية والأفكار والمواقف التى يحملها الآخر.

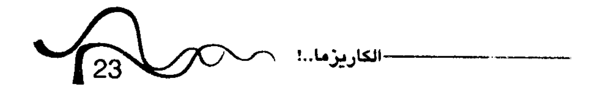
يحاول الناس السيطرة على الآخرين للأسباب التالية:

١- يريدون تحقيق مصالحهم فقط

٢- يخلفون من اللقاء الحقيقى والشخصى للآخرين، خاصة فيما يتعلق بالتعبير عن القضايا الصعبة والهامة.

٣- يتقمصون الدور والموقع الذى يمثلونه بدلاً من تمثل حاجات ومصالح كل الأطراف.

٤- يخضعون لجمود التفكير النمطى الجاهز فى حل المواقف المشكلة، ولا يحاولون ولا يقدرون على إبداع أساليب جديدة وخلاقة.



٥- يسعون لحماية وتأمين أشد جوانب شخصياتهم ضعفاً وحساسية.

٦- يحاولون تجاوز الصراع أو حله بشكل سطحى دون تعمق فى جذوره وحقيقته.

وقد تكون بعض هذه الأسباب أو كلها موجودة فينا أو فى الآخرين، لكننا لا نريد كشف القناع عن أنفسنا.

كيف يتم بناء التواصل والتفاهم:

إن المعاركة والانتصار كثيراً ما يكون هدفاً بحد ذاته لدى البعض، فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التى تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر. عندما يكون الانطباع الأول سيئاً يقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذى يتحول إلى موقف دفاعى فيلتزم الآخر الحذر

والسكوت أو يصبح المرء هجوميا ومتوتراً أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

الفكرة الأولى:

إذا كنت تشعر أن مصلحتك ى تشجيع محدثك على التعاون المثمر تجنب وإياك أخطاء التفكير النمطى. وكن على وعى بما أتيت به إلى اللقاء. وحدد لنفسك المزايا التى تتمتع بها ونقاط ضعفك فى علاقاتك مع الآخرين.

الفكرة الثانية:

أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليتعرف عليك ولا تظهر صورة مصطنعة ولا تتأخر فى طرح الأسئلة التى تتقرب بها إلى الآخرين.

ومما يساعد هنا إتاحة الفرصة للتواصل الجيد وتجنب سوء التفاهم وتقديم معلومات مباشرة بما يسمح بالتحكم فى موضوع النقاش وتوفير إمكانية توجيه الحديث إلى نقاط مختارة وليس خطئاً أن

ترفض أنت أو الآخر الإجابة على الأسئلة المبائرة بدون أن يشكل ذلك عقبة فى التواصل.

الاستجابة البناءة:

هى التى تدفع المتحاورين للوصول إلى مزيد من نقاط التفاهم واستمرار اللقاء. وتتحقق هذه الاستجابة بالبعد عن الحوار التقييمى للآخر أو النقد الذى يمكن بسهولة ن يحرج محدثه، ولا بأس من الإشارة بطريقة ودية إلى بعض ما يزعجنا ولفت نظر الآخرين إلى الآثار السلبية الناجمة عن تصرفات أنانية أو استفزازية. وهنا تجدر الإشارة إلى بعض مزايا الآخر وتقديره وحتى إظهار الإعجاب بما لديه لأن التعبير عن المشاعر الإيجابية يحقق تواصلاً متكاملاً.

لقد حان الوقت لنبادر الآخرين بمثل هذه العبارات:

- إنه لمن دواعى سرورى أنك تقدر جهودى فى التحضير لهذا اللقاء.

- إنى أشعر بالامتنان **لأنك لبيت دعوتى**

- إنى أقدر هدوؤك وسعة صدرك.

- لا يسعنى إلا الإشادة بالفائدة التى قدمتها

- اعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك بدون قصد

وبهذه الطريقة نوقظ المشاعر الإيجابية الحقيقية أثناء التواصل مع الآخرين، وفى المقابل يجدر التجاوز أو البعد عن عبارات مثل:

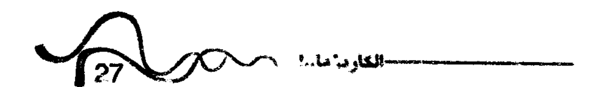
- إن عمرك لا يعطيك الخبرة والقدرة الكافية

- إنك لا تفهم ولا ترتقى إلى مستوى هذه الأفكار ولا يمكن الاعتماد عليك.

- اقتراحك تافه وسخيف وأنت متحيز ومغرض.

- إنها امرأة غبية ومغرورة.

إن أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا. واستشفاف المستقبل. كل ها لا ينسى



التنبيه الواضح إلى بعض النقائص أو الأخطاء أو شرح الاختلاف فى وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن الفظاظة ضرورى ويساعد لوقف العدائية رغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع لدى الطرف الآخر، ولا بأس من استخدام عبارات مثل:

- إننى لا أوافقك الرأى وأختلف معك تماماً فى نقطة محددة

- يبدو أنه لم يتوضح ما أريد شرحه

- ربما أسأت فهمى

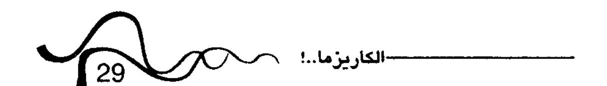
- لعلك لم تعطنى الوقت الكافى لتوضيح فكرتى

ويفضل عدم التعميم فى التخطىء أو التصويب والبعد عن الأحكام الشاملة والتقييمية للأشخاص والأفكار ونبذ الشك وسوء النية بشكل دائم والابتعاد عن الانتقاد الشخصى المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة لأننا بهذه الطريقة نخسر الآخر ونحبطه على نحو غير مرض.

ولعله من الأهمية التأكيد على البعد عن الحديث والفوقى والوعظ وتعليم الآخرين ما ينبغى عليهم فهمه لما فى لذلك الأسلوب من أثر تنفيرى يفقد صاحبه المصداقية ويسىء إلى أفكاره حتى لو كانت مفيدة أو صحيحة.

أسس التفاهم المثمر والتواصل الجيد:

- لا تقيم
- لا تعمم
- لا تفسر
- لا تقدم نصائح جاهزة
- عرف عن نفسك
- اعرف شريكك فى الصراع
- قدم للآخر مبررات التواصل
- أيها المتحدث! أيها المستمع!
- ميز بين المسائل الجوهرية الثانوية لا تعرقل محدثك



- تحـدث إلى المسـتـمع وليس عنه أعط
المتحدث الوقت والانتباه

- عبر عن حاجاتك ومشاعرك ومخاوفك
تحقق هل فهمت القصد جيداً

الإصغاء الفعال

إن القـدرة على الاسـتمـاع هى الأداة الرئيسـة للوصـول إلى تواصل بين الناس وخـاصـة فى مـواقف الخـلاف والصـراع، وهى تلعب دوراً واضـحـاً فى التخفيف من الميول العدوانية فى لحظات التوتر والانفعال. إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسـرى أفكارنا المسـبقـة أو انفـعـالاتنا المحمـومـة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلث مهارات:

١ - التلخيص: هو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين فى ذلك كلماتنا الخاصة وهو مفتاح الاصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل:

- مما تقول فهم أنك.. .. .. .

ـ إذا كنت أفهمك جيداً فإنك تعتقد أنك.. .. ..

ـ قل لى هل فهمتك جيداً.

بهـذه الطريقـة تركـز انتبـاهك على مـا يقـول محدثك ويسهل عليك فهمه. ومن الأخطاء الشائعة فى الحـوار، المناورة ومـحـاولة إقناع الآخـر بسـرعـة بصحة وجهة نظرنا وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة والتلخيص له دور كبير فى توجـيـه انتـبـاه المتـحـدث إلى النقـاط التى تهم الطرفين.

إن الانتبـاه والتـركيـز وتلخيص النقـاط والأفكار يمنع المحاور من الشرود ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

٢ ـ عكس المشاعر: إن التواصل البصرى والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجـسـدنا يعطى الآخـر الثـقـة والأمـان ويوحى له باهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع

قدرته فى إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيباً مفهوم العدائية فى الحوار.

إن تمثل عالم المحدِّث يفيد فى قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التى نرغب بها وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابى فى مجريات ونتائج الحوار.

٣ ـ توجيه الحديث: إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلى.

تشجيع المحدث:

يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة فى مجال النقاش، وبإبداء الجزء

لمخفى الإنسانى فى شخصيتنا فيتشجع على أن يحدثك حديثا أعمق وأصرح عن خبراته المشابهة، ويساعد فى ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه.

إن توجيه الأسئلة ضرورى من أجل السير نحو نتائج مرضية فى الحوار.

أدوات الاستماع الفعال

١- التلخيص: ويتطلب مهارات:

- الانتباه
- الفهم
- التركيز على الموضوع

٢- التمثل: ويتطلب مهارات التلاؤم مع المحدِّث من خلال:

- التحكم بالوضعية الجسدية
- قوة وإيقاع الحديث
- التناسب مع مزاج المحدث

٣- توجيه الحديث: ويتضمن:

- ترتيب محتوى مبعثر الحديث

- تشجيع المتحدث على الكلام

توجيه الأسئلة:

إن اعتمادنا الحوار والنقاش وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف الوطنية وتقريب وجهات النظر وتخفيف التوترات وإنهاء الخلافات الحادة سيؤدى إلى تحقيق أصعب الغايات العملية والواقعية. وفى نفس الوقت يجنبنا سلبية الصراعات ويساهم بشكل فعال فى بلورة أفكار رئيسة ومفاهيم أساسية يعتمد عليها وينطلق منها التغيير المطلوب نحو الأمثل والأفضل.

فى النهاية تبقى هذه الدراسة المعتمدة أساساً على كتاب (احترام الصراع) لغوت، هامان. وجهة نظر ورأى قابل للإضافة أو الحذف أو الخطأ والصواب. وهذا الجزء الثانى والأخير أبدأُه بالسؤال التالى:

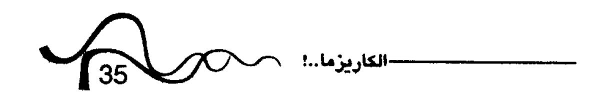
كيف يمكن مواجهة مواقف الضغط والتحكم:

للإجابة على هذا السؤال يلزم تعرف (التوكيد الذاتى) وهو تصرف الفرد فى العلاقات مع الآخرين بحيث يعبر عن مشاعره ومواقفه ورغباته وحقوقه بشكل صريح ومباشر وحازم، دون أن يخل بحقوق أو مشاعر الآخرين.

فى الواقع أننا نخضع ونستسلم عندما نسمح للآخرين أن يغتصبوا حقوقنا وحجر الأساس فى ذلك هو شعورنا بصعوبة قول لا وقلقنا من التقييم السلبى لنا من قبل الآخرين. ويساعد على توكيد الذات قول حازم وواضح يصف ما نريد وما لا نريد فعله بشكل محدد وعلى تبرير مختصر حقيقى للرفض أو التجاوب.

أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية تجنبه:

من الضرورى معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم مخرجاً للتعبير يشكل على الأغلب انفجاراً غير ملائم لطبيعة الموقف الذى سمح



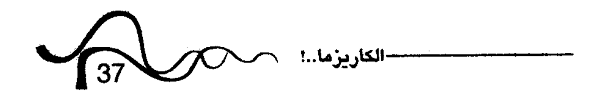
بظهوره. مما يفاقم المشكلة ويضيق آفاق التعامل فالغاضب يستعمل عبارة: العالم شرير، لا يمكن اليوم الثقة بأحد، الجميع سيعون لاستغلالى وإيذائى ولا أحد يصغى إلى. ولكن عندما يكون الإنسان منسجماً مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعى يستخدم العبارة التالية: أشعر بالغضب والريبة تجاه العالم والآخرين. والفرق الكبير بين العبارتين هو الذى سيساهم فى إبقاء التواصل ويترك الباب مفتوحاً من أجل المزيد من النقاش.

قبل أن يتراكم فينا الغضب ويتصاعد بحيث يعرقلنا عن متابعة عملنا وحوارنا يفيدنا تعلم واستخدام العبارات التالية: من فضلك لا تقاطعنى ودعنى يا سيدى أنهى ما أقوله، يضايقنى كثيراً أنك تقاطعنى اسمح لى أن أنهى ما أريد قوله، ملاحظتك فى محلها إلا أننى لم أكمل حديثى بعد، جميل منك إيضاح فكرتى لكنى أرجو منك الانتظار حتى أنهى وجهة نظرى.

وربما كان من المفيد التوقف لبعض الوقت فى لحظات الشحن والتوتر والانسحاب المؤقت ومن ثمة العودة بعد الاستراحة برغبة معلن عنها من كل الأطراف فى الاستمرار فى الحوار.

الاستعاضة عن التقييمات بالآراء:

المقصود هنا ألا نأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقيقة كاملة وموضوعية تنطبق علينا أو على أنها أحكام قاطعة ضدنا أو فى حقنا، لأننا عندما نعتبرها كذلك نعطى لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغى ونسمح لهم بالتأثير بشدة فى مجرى حياتنا وفى النتيجة فإننا سوف نوجه حياتنا طبقاً لتوقعات الآخرين ومتطلباتهم، بدلاً من توجيهها فى ضوء حاجاتنا وقيمنا الخاصة، والحل يكون باعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تمتلك الحقيقة أو بعضاً منها أو تخالفها ويمكن لنا استخدام عبارات لها تأثير إيجابى تجاه ما يطرحه الآخرون كتقييمات لنا: لا أتفق معك فى حكمك على،



إن لى رأياً مخالفاً وربما لم تنظر إلى المسألة من كافة جوانبها، فى الواقع إنى أرى نفسى بشكل مختلف عن طرحك لكن هذا لا يعنى عدم توجيه الشكر للآخرين أو التعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

ويمكن التعامل مع النقد الموجه إلينا بشكل سلبى بمواجهة الاتهامات بصراحة ومباشرة والاستفسار عن المعلومات الضرورية وطرحها أيضاً. ولا بد أحياناً من الاعتراف بأننا لسنا فى الحقيقة كاملين أو معصومين أو أننا نمتلك الصواب بعينه، وفى حال معرفتنا بارتكابنا خطئاً واضحاً لا بد من استباق النقد لأنفسنا وهذا فى الواقع خير أسلوب لتفريغ التوتر وإبعاد العدوانية.

كيف نفاوض أو نحاور كى نصل إلى إحراز التعاون:

تعرف المفاوضة على أنها أسلوب مميز فى الحوار يهدف إلى الوصول إلى اتفاق فى موقف يرتبط فيه

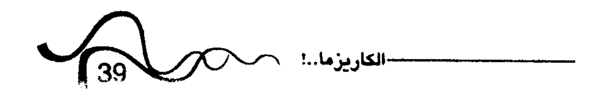
طرفان ببعض المصالح التى منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض. وهذا خلاف لمفهوم العراك الذى يهدف إلى الانتصار على الخصم. وما ينطبق على المفاوضة ينطبق على الحوارات الثقافية والفكرية.

ومن المفيد هنا عرض قواعد إذا ما اتبعت بشكل جيد فإنها عادة توصل إلى التعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة.

١- التمييز بين الأشخاص وبين المشكلات أو الأفكار

٢- تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسة وليس على المواقف

٣- القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات وهذا يحمينا من الوقوع فى شرك أفكارنا المسبقة التى قد تمنعنا من فهم الآخر أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.



٤- البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التحاور التفاوض وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.

مراحل الحوار أو المفاوضة الهادفة إلى التعاون:

إن الاتفاق على قواعد للسلوك وتنظيم الحوار والتفاوض يساهم بشكل فعال فى الوصول إلى الغايات المطلوبة، والذى يساعد على ذلك وضع قواعد ملزمة يتم الاتفاق عليها وتنفيذها وهذا يمنع من الوقوع فى الحوارات العشوائية وإضاعة الوقت ويجنب التوتر والشك وأشكال سوء التفاهم.

وهنا نقترح عدداً من القواعد:

١- لماذا اجتمعنا.

٢- ماذا يمكن أن نفعل.

٣- ترتيب الموضوعات التى سنتناولها.

٤- تحديد الوقت اللازم للتفاوض والحوار.

٥- تحديد أطراف رئيسة يكون لها الأفضلية والأسبقية.

٦- تحديد منسق أو ضابط للجلسة يتولى إدارة الحوار ويسجل النقاط الرئيسة.

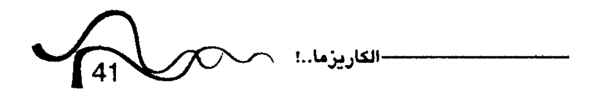
٧- حفظ وتسجيل الأفكار والمقترحات والخلاصات.

٨- تحليل الخلاصات السابقة.

جدير بالذكر قبل كل مفاوضة أو حوار تحديد أسباب اهتمامنا ولماذا نريد الحوار والتفاوض وما هى الفائدة أو الهدف الذى نبغى الوصول إليه. ويجدر التذكير هنا بضرورة العودة إلى القواعد التى ذكرناها فى الجزء الأول من الدراسة حيث لا يصح نسيانها أو تجاهلها فى كل مفاوضة أو حوار. ومن ذلك:

- تركيز الاهتمام على الفوائد المرجوة وليس المواقف

- الحديث بوضوح عن أهدافنا الشخصية بحيث تكون الفائدة مشتركة ومتفق عليها والانتباه



بشكل فعال إلى أهداف ومصالح الآخرين المرجوة من الحوار

- الاستفادة من الخبرات السابقة لكل الأطراف المشاركة.

ختاماً أرجو أن تقدم هذه الدراسة الموجزة - المعتمدة أساساً على كتابا احترام الصراع - فائدة تساعد وتساهم فى تحقيق فائدة أكبر لجلسات الحوار والنقاش التى عادة ما تكون بحاجة إلى بعض التنظيم والنصائح حتى تحقق القيمة والأهمية المطلوبة.

المرونة وقوتها

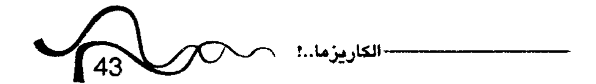
اللباقة - عموماً - هى الليونة فى الأخلاق، واللطافة، والظرافة. واللباقة فى التحدث هى الليونة، واللطافة، والظرافة فيه. وهى من الصفات التى تتمتع بها الشخصية الاجتماعية الحكيمة. فالانسان الذى يجيد كيف يتكلم، وكيف يجرى حواراً،

أو نقاشاً مع طرف آخر بشكل إيجابى هادىء، لا شك أنه حكيم. ومن الحكمة، واللباقة فى النقاش، البدء بنقاط الاتفاق وتأكيدها، والحصول من الطرف الآخر على موافقات.

واللباقة فى الكلام لا تعنى بحال الاحتيال على الناس، وجنى المصالح منهم، بل هى خلق يعتمد على الأخلاص، والنية الصادقة. ويلزم لمن يستعمل اللباقة من أجل المادة والمصالح بعيداً عن مبادىء الدين، أن يعيد النظر فى فهمه لمعنى اللباقة، وإن كانت المصالح المتبادلة المشروعة البعيدة عن الاستغلال، والاحتيال، لا بأس بها.

واللباقة ـ كخلق وأدب ـ مطلوبة فى الحوار الكلامى، والنقاش، ومن اللباقة إعطاء الطرف الآخر، فرصة التحدث، وإبداء الآراء.

ومن الأمور غير الايجابية التى تحدث فى هذا المجال، أنك ترى قسماً من الناس إذا تحاوروا أو تناقشوا مع غيرهم، تنظر إليهم وكأنهم فى غابة، فلا



مـجـال لآداب الكلام عندهـم، فـهـذا يتكلم، والآخـرون يتكلمـون فى نفس الوقت، فـتحـدث غـوغـاء كـلامـيـة متعبة، وربما مصحوبة بالانفعال، والغضب، والتعصب.

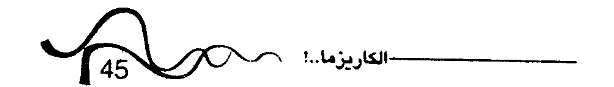
وللأسف الشديد أن قسماً من الناس فى مجتمعاتنا ينقـصـهم عنصـر اللبـاقـة فـى التحـدث والحـوار، مع أن الاسـلام أمرنا، بخلق اللباقة قبل أكثـر من ١٤ عاماً. ولو أنهم التزموا نظاماً فى التحدث، واستخدموا اللباقة، لوفروا على أنفسهم الكثير من الوقت، والعناء، ولتوصلوا إلى ما يريدون بكل سهولة ويسر.

ولقـد أعطى الاسـلام للقـول والكلام، قـواعـد، وآداباً، وحـدوداً لكى يكون الانسـان حكيمـاً فى قـوله وكلامه، وما أكثر هذه القواعد، والآداب والحدود!

فـإذا أردت أن تكسب النـاس، كن حكيـمـاً فى أن تكون متحدثاً لبقاً، وبإخلاص.

■ ■ ■

كيف
تتعامل فـى
المقابلات الشخصية؟



١ . **قــرر مــا تريد أن تحـصل عليـه بالـضـبط:** حـدد موضوعك. وضح فى ذهنك - بالاستعانة بنقاط مكتوبة إذا كان ذلك ضرورياً - الغرض الحقيقى الذى تجـرى له المقـابلة، ذاكراً أيضـاً الخطوات التمهيدية والاستخدامات المباشرة التى يمكن أن تجـدى فـيهـا، مـا هـى الحـقـائق التى يجب الحـصول عليهـا؟ ما هـى المعلومـات التى أدلى بهـا؟ ما هـى الاتجـاهات التى تـريد تكوينهـا؟ أو ما هـى الأحداث التى تريد الحفز لأدائها؟

٢ . **اعـرف عـمـيلك:** حـصل على مـعلومـات عن الشخص قبل المقـابلة الرسـميـة ما أمكن ذلك

بالاستعلام من المعارف، بمعرفة ارتباطاته واهتماماته أو بالرجوع إلى المعلومات المذكورة عنه في ملفاتك.

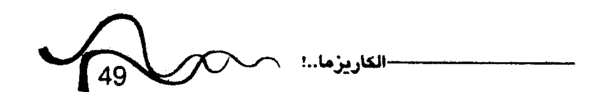
٣ ـ **حدد مواعيدك:** بتحديد المواعيد سلفاً سيتوافر الوقت وذلك لرؤية العميل فور حضوره وللتقصير من الإيضاحات الأولية. وأنت تعرف أيضاً أن الساعة كافية له.

٤ ـ **هيئ الخلوة:** إنه لأكثر صعوبة أن تضمن الثقة والتعاون في حالة إثنين أو أكثر من العملاء عنه في حالة الواحد، ويمكن شرح غرض المقابلة بنجاح لمجموعة ولكن عند تلقى استجابات من مجموعة فإن فرداً أو فردين عادة هما اللذان يتكلمان وعندما يحضر مقابلة أكثر من إثنين فستكون هناك علاقات أكثر للملاحظة وتوافقات ألطف للعمل بين الشخصيات ويرتفع الإحساس بالنفس، وقد يحد الحذر المتولد والكف صراحة البيانات

بشكل خطير ورغم عدم حتمية ذلك فإن الخلوة مرغوب فيها.

٥ ـ **تدرب على أن تضع نفسك مكان عميلك:** ضع نفسك فى مكان الشخص الآخر وأنت تخطط لإجراء مقابلتك، تخيل ما سيفكر فيه عنك، عن منهجك، عن مفرداتك، عن مشكلتك، واتخذ نفس الاتجاه بين الحين والحين فى أثناء حديثك. فبعض القائمين بالمقابلة الحاضرى البديهة وذوى المشاركة الحاضرة ينتحلون هذا الاتجاه النفسى نحو مثل هذا الموقف الاجتماعى. ويحتاج آخرون إلى أن يحصلوه بالتفكير الكثير والمران. وبدونه لابد من حدوث سوء الفهم.

٦ ـ **افحص تحيزاتك الخاصة واستبعدها:** يندر التحقق الكامل من المدى ـ قل أو كثر ـ الذى نحمله جميعاً من إطار معين من المعتقدات والآراء ووجهات النظر، أو الإدراكات السابقة



فلدى كل فرد بعض التحيزات سواء كان واعياً لها أم غير واع، ويندر أن يحصل سعة الأفق اللازمة لبحث الحقائق بدون مجهود واع نحو استكشاف وإقصاء الإدراكات السابقة الخاصة والتعميمات الجامدة التى تشوه أو تحرف الحقيقة كما تنبثق أثناء المقابلة.

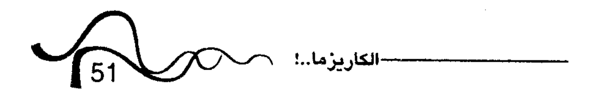
إجراء المقابلـــة

٧ ـ **اكتسب واستوجب ثقة العميل:** الثقة المتبادلة هى العلاقة المثلى الوحيدة لنجاح المقابلة. وعلى الأقل فثقة الشخص المقابل يجب أن تكتسب، وأسهل الطرق لذلك وأكثرها ضماناً هى أن تريه دليلاً على الثقة غير المتكلفة فيه والاهتمام به. ويشبه إقامة الثقة المتبادلة تشييد الصداقة، ومن هنا ـ فبقدر ما يسمح الوقت ـ يعاونك فن صناعة الأصدقاء على النجاح فى المقابلة.

٨. **عليك بإقامة ارتباطات سارة:** الأساس الأول لكسب الأصدقاء هو الارتباط بمناسبات سعيدة، فلا يحاول فرد أو يتعارف إلى شخص، أو يقوم بمقابلته عندما يكون غاضباً أو مهتاجاً أو متعباً. ومن الناحية الأخرى فإن الرمالة الخفيفة معه عندما يكون سعيداً تقيم ارتباطاً ساراً معك فى ذهنه وتولد اتجاهاً ودياً نحوك.

٩. **قدم لعميلك خدمة فعلية:** شجع الاتجاه الودى: أى أن تساعد شخصاً فى اجتياز مشكلة، وأن تعطف عليه وأن تمده بشىء يحتاج إليه. وهذه الأمور الثلاثة لا ينساها القائد السياسى الناجح، فلها وزنها ى عمل القائم بالمقابلة وهو لا يترك فرصة ليعاون فى غير تكلف الشخص الذى يحتاج إلى أن يكسب تعاونه.

١٠. **ساعد العميل على أن يستشعر الراحة والاستعداد للكلام:** كن أنت منبسطاً واجعل



ذلك بارزاً. أتح للعميل وقتاً ليتعود على الظروف المحيطة وأن يحصل على بعض الراحة. اهدف إلى إشعاره أنه متكافئ معك يستطيع أنى تبادل معك الأفكار والآراء. أبداً بموضوعات سارة. يحسن غالباً - عندما يكون الموضوع الذى سيبحث يميل إلى استثارة ارتباطات غير سارة واتجاهات انفعالية - أن تتكلم أولاً عن مصادفات سارة وإن لم تكن مختصة بالموضوع. افتتح المقابلة بأن تقول شيئاً له أهمية حقيقية لدى العميل ثم دعه يتكلم. أدل له أنت بشىء من عندك إذا توقعت شيئاً منه.

- يجب أن تنبه بياناتك أفكاره وكلما كان أكثر انجذاباً ازداد ميله إلى أن يبين اتجاهاته الأساسية.

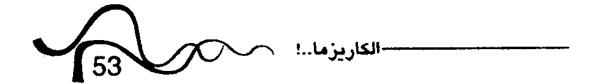
- وعندما يبدأ فى الكلام انتبه جيداً فلابد ستجد نقاطاً هامة تختص بموضوعك. لا تبد كأنك

تسيطر على الموقف ولا تحمل حتى إيحاء بالاتجاه النموذجى. قدم أسئلتك فى نفس الوقت فى صورة تنبئ بأهميتها.

- اسأل بعض الأسئلة التى تمكن العميل من أن يظهر اعتزازه بمعلوماته، فكل إنسان يميل إلى أن يعترف بقيمته.

اعتقد دائماً أن العميل يريد مخلصاً أن يتحقق من الغرض المتصل بالمقابلة وأنه يربط الحقائق بأحسن ما يستطيع.

١١ - **أنصت:** إن فن الاستماع صعب بالنسبة لبعض الأشخاص. أعط العميل فرصة حتى وإن خرج عن الموضوع، استمع. كن متيقظاً، واعمل على أن تتقصى الأفكار التى قد تحمل شيئاً طفيفاً لموضوعك أو التى يمكنك أن تستخدمها فى إعادته إلى النقطة الهامة دون أن تبدو سمجاً أو جافاً. شجعه على الكلام.



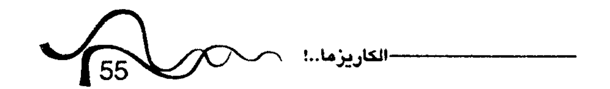
١٢ ـ أتح له الوقت الكافى: لا تحاول أن تتمم مقابلة بضغطها فى فترة بسيطة من الزمن، فستكون هناك فرص عندما لا يكون الوقت متاحاً ومقابلة قصيرة أحسن من لا شىء على الإطلاق، ولكن ـ إذا كان ممكناً ـ استخدم مثل هذه الفترة البسيطة لتحصل على تعارف حسن، وأعد المقابلة الرئيسية فيما بعد، فالمقابلة المرضية تتطلب وقتاً ويجب أولاً أن يجد العميل وقتاً ليكيف تهيئه العقلى مع الموقف وبعدئذ يجب أن يكون هنالك وقت لعمليات التداعى لاستحضار الأفكار واستعادة الخبرات إلى الذهن عندما يتولد وجه جديد للموضوع. وإذا ما بدأ سؤال ما، غريباً أو غير عادى فالوقت لازم لفهم معناه، وفى مثل هذه الفترة تميل الإجابات إلى أن تكون المقابلة قد انتقلت إلى وجه آخر بيد أنه إذا كانت المحادثة متسرعة فسوف لا تكون هنالك فرصة لهذه

التقريرات والتعقيبات التى غالباً ما تكون قيمة وباختصار كيف المقابلة مع نشاط العميل العقلى وسرعته.

١٣ ـ **لا تتباطأ**: إن التضييع غير اللازم للوقت ليس فى مصلحة العميل، انطلق فوراً إلى الموضوع بالسرعة التى يستطيع هو أن يتبعك فيها فليست المقابلة زيارة اجتماعية.

١٤ ـ **اضبط المقابلة**: دون ما سيطرة لا تسمح للعميل أن يجمح بالمقابلة ـ اجعله بحصافة ـ واعياً بالغرض المحدد الذى يجب الحصول عليه فى الوقت المحدد.

١٥ ـ **ارقب فى نهاية المقابلة المعلومات الإضافية أو الأخبار التى تكمن فى ملاحظات العميل العرضية**: كن متيقظاً بوجه خاص لأن تلتقط التعبيرات العرضية التى قد تقال بعد أن تكون المقابلة قد انتهت صورياً، فبعد أن



يزول التوتر ويكون هو بعيداً عن الرقابة يهفو أحياناً إلى أشياء تفسيرية إلى حد بعيد، أشياء قد يكون رغب فى أن يقولها قبل ذلك ولكنها بدت له غير متعلقة بالموضوع أو أتفه من أن تذكر. تذكر أن المقابلة لم تنته حتى بعد أن تكون قد سألت كل أسئلتك ومددت يدك لتقول له: إلى اللقاء.

تخلص من مشاعرك السلبية

مرض القلق العام

مرض القلق العام عبارة عن مشاعر خوف ورهبة مبالغ فيها أو غير مبررة لعدم وجود سبب واضح لها، وتستمر هذه المشاعر المبالغ بها أو الوهمية لمدة تزيد عن ستة أشهر.

أعراض المرض:

- توتر عضلى وعصبى واضح.

- النشاط الزائد وعدم القدرة على التزام الهدوء.

- النرفزة وسرعة الغضب.

- الشعور بتعب وإجهاد وزيادة عدد دقات القلب.

- التعرق الزائد.

- الشعور بالبرودة والرطوبة فى اليدين.

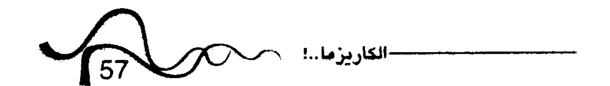
- جفاف فى الفم مع صعوبة فى بلع الطعام أو الشراب.

- إسهال وكثرة التبول.

- فقدان القدرة على التركيز.

- الغثيان والشعور بالدوخة.

وإن شرائح المجتمع الأكثر عرضه للإصابة بالقلق والتوتر العام تشمل الأطفال والمراهقين من كلا الجنسين ولكنّ بشكل عام البالغون من الجنسين ما بين من العشرين والثلاثين هم أكثر شرائح المجتمع عرضة للإصابة بالمرض.



سبل العلاج:

سبل علاج مرض القلق النفسى العام تشمل:

- علاج نفسى.
- علاج سلوكى.
- العلاج بالعقاقير: العقاقير المستخدمة فى العلاج تسمى العقاقير المضادة للقلق والتوتر Antianxiety drugs ومنها عقار (Buspirone Buspar) ومجموعة العقاقير التى تندرج تحت اسم Benzodiaodiazepines والتى تشمل عقاقير الفاليوم وأتيفان وعقار ليبريوم.

أمراض نوبات الهلع والذعر الشديد

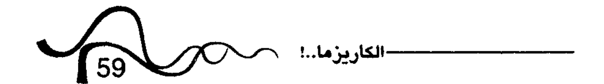
إن أى مشاعر خوف وذعر شديد والخوف من خطر وهمى لا وجود له تسمى طبيا بأمراض نوبات الهلع والذعر الشديد غير المبررة.

أعراض المرض:

- ضيق فى التنفس.

- زيادة عدد دقات القلب بشكل كبير.
- مشاعر ضيق وألم فى منطقة الصدر.
- الشعور بالاختناق.
- الدوخة والدوار وعدم القدرة على المحافظة على التوازن.
- وخز وألم خفيف وضعف مفاجئ فى اليدين والساقين.
- إفراز العرق بشكل سريع وكثيف.
- الارتجاف والقشعريرة وربما الإغماء.
- القيئ، والغثيان، والإسهال.
- الشعور بقرب الإصابة بالجنون (فقدان العقل) أو حتى الموت.

وتحدث أمراض نوبات الهلع والذعر الشديد عادة فى فترة المراهقة أو السنين الأولى بعد البلوغ، والأسباب تتراوح بين الوراثة وعوامل كيميائية حيوية



إضافة للأسباب النفسية مثل خوف وذعر قديم مكبوت داخل المريض.

وإن تناول كميات كثيرة من الكافيين (قهوة، شاى، مشروبات غازية) حسب رأى أطباء الصحة النفسية يؤدى إلى تنشيط وحفز حدوث نوبات الذعر والخوف الشديد.

وإن حوالى ٧٥٪ من حالات الخوف والذعر الشديد تحدث أثناء الليل بحيث ينهض المريض ودقات قلبه سريعة وقوية ويشعر وكأنه مصاب بنوبة قلبية بسبب آلام الصدر وإفراز العرق الشديد ونشاط القلب غير الطبيعى التى تصاحب نوبات الذعر والخوف الشديد.

سبل العلاج:

- علاج نفسى.
- علاج سلوكى.
- تمرينات التنفس وذلك للتخفيف من هذه الأعراض المصاحبة للنوبة.

- العقاقير مثل العقاقير المضادة للقلق والمضادة للاكتئاب.

وعادة، ثلاثة أشهر من العلاج تكفى لحدوث تحسن كبير فى حالة المريض وحوالى ٥٪ من المرضى يشفون تماما من المرض بعد تلقى العلاج لمدة ٣ أشهر، حيث أن فى حالة عدم تلقى المساعدة والعلاج، فإن المرض قد يتطور إلى لجوء المريض للانتحار أو محاولة الانتحار.

أمراض الخوف غير الطبيعى (الفوبيا)

أمراض الخوف غير الطبيعى هى نوع خاص من أمراض نوبات الهلع والذعر الشديد ويعرف مرض الخوف غير الطبيعى أو الفوبيا على أنه خوف كامن مزمن وغير مبرر (غير منطقى) من شىء أو مكان أو سلوك معين يؤدى لقيام المريض بمحاولات واضحة للهروب من موقف، لمواجهة الشىء أو الظرف الذى يعتبره المريض خطرا على حياته.

وحسب الإحصاءات الرسمية فإن أمراض الخوف غير الطبيعى هى أكثر أنواع أمراض القلق النفسى شيوعا بين النساء الأميركيات ومن مختلف الأعمار بينما يأتى بين الرجال فى المرتبة الثانية.

وتكون أنواع الفوبيا كثيرة وعديدة ولكن أكثرها شيوعا ما يلى:

١- الخوف من المساحات الخالية أو الخلاء الواسع الفسيح Agorophibia.

٢ ـ الخوف من الأماكن والمناطق المرتفعة (Acrophobia).

٣ ـ الخوف من القطط Ailurophobia

٤ ـ الخوف من مشاهدة الأزهار والورود Anthophobia

٥ ـ الخوف من الإنسان وبشكل خاص من الرجال Anthrophobia

٦ ـ الخوف من الماء Aquaphobia

٧ - الخوف من البرق Astraphobia

٨ - الخوف من الجراثيم والبكتيريا (وسوسة النظافة) Bacteriophobia

٩ - الخوف من الرعد Bronophobia

١٠ - الخوف من المناطق المغلقة Claustrophobia

١١ - الخوف من الكلاب Cynophobia

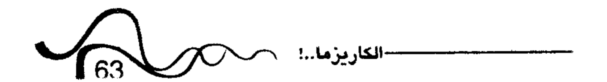
١٢ - الخوف من الشياطين والجن والأرواح الشريرة Demonophobia

١٣ - الخوف من الخيل (الحصان) Equinophobia

١٤ - الخوف من الزواحف (أفاعى، عقارب، صراصير، سحالى، الخ) Herpetophobia

١٥ - الخوف من أى شىء يمكن أن يلوث جسم أو ثياب الإنسان أو يلوث (روح) الإنسان My-sophobia

١٦ - الخوف من الأرقام (التشاؤم من الأرقام) Numero phobia



١٧ ـ الخوف من الظلام بما يلى فى ذلك الغرف المعتمة حتى فى وضح النهار.

١٨ ـ الخوف من الأفاعى بشكل خاص وليس بقية الزواحف Ophidio phobia

١٩ ـ الخوف من النار pyro phobia

٢٠ ـ الخوف من الحيوانات بأنواعها zoo phobia

أسباب المرض:

ليس هناك فى الوسط الطبى النفسى تحديد واضح لأسباب المرض، فبعض الأطباء النفسيين يعطى فرضية كون المرض نابعا من داخل الفرد أى مشاعر خوف داخلية من ممارسات محرمة وممنوعة مثل الجنس، ومشاعر الخوف الداخلية هذه يتم نقلها وتحويلها إلى أشياء خارجة تصبح مصدر الخطر لمريض وبالتالى فإن رؤية هذه الأشياء الخارجية تؤدى إلى إثارة مشاعر الخوف والذعر الداخلية الكامنة فى الإنسان.

وهناك فرضيات أخرى مثل فرضية الصدمة والأذى، وحسب هذه الفرضية فإن تعرض المريض لخبر أو حادثة مؤلمة وقاسية مع مصدر الهلع والخوف يؤدى إلى مشاعر خوف دفينة يتم خزنها فى ذاكرة الفرد ومشاعره وبالتالى رؤية الشىء أو المكان الذى سبب الأخبار الأليمة والقاسية يثير مشاعر الخوف الدفينة هذه.

سبل العلاج:

حسب رأى خبراء الصحة النفسية، فإن معظم أمراض الخوف والذعر من أشياء وأماكن معينة يمكن علاجها من خلال العلاج السلوكى لأنها أمراض نفسية خفيفة.

وإن أكثر أنواع العلاج السلوكى المستخدمة فى علاج المرض هى العلاج بالمواجهة الذى يقوم على قيام المريض وبصحبة الطبيب المعالج بالتعرض للموقف أو الظروف المؤدية للهلع والذعر الشديد،

وذلك بشكل منتظم بحـيث تؤدى هذه المواجـهـة أو بالأحـرى سلسلة المواجـهـات هذه إلى زوال تدريجى لمشـاعـر الخـوف والهلع المرتبطة برؤية أو التـعـرض للأشياء والمواقف التى كانت تسبب قبل العلاج الذعر والخوف والهلع الشديد للمريض.

بشكل عام سياسة المواجهة هذه تتم إما بالتدريج وتسمى طريقة العلاج المتدرج أو تتم المواجهة رأسا وبدون مقدمات مع مصدر الخوف والذعر.

أمراض ما بعد الصدمة النفسية

الأفراد الذين يتعرضون لمحنة نفسية قاسية مثل، الزلازل، تحطم الطائرات، حـوادث سـيـارات، فظائع الحـروب وويلاتها، الاغتصاب، وغيرها من الحوادث المؤلمة التى يكون فيها الموت قاب قوسين أو أدنى من الشخص أو سبب له أذى بدنيا ونفسيا شديدا، ربما يتعرضون إلى نوبات من تذكر هذه المواقف والأحداث المؤلمة سواء أثناء اليقظة أو النوم بحيث يتصرف المريض

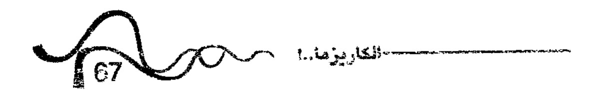
خلال هذه النوبة وكأنه "يعيش حقيقة" نفس الموقف الذى سبب له الأذى النفسى أو البدنى أو كليهما.

فى نفس الوقت، مثل هؤلاء الأشخاص، وبسبب هذه الخبرة المؤلمة والقاسية، ربما يصابون بنوع من الكبت والخمول فى المشاعر والأحاسيس الطبيعية بحيث تختفى البسمة والبهجة من حياة المريض والذى أيضا يلجأ للانعزال عن الآخرين والمجتمع، وبعض المرضى ربما يشعرون بعقدة الذنب لكونهم نجوا من الموت بينما الآخرون، عادة الأهل والأحبة، فقدوا حياتهم فى الحادثة.

وإضافة للعقاقير المهدئة، فإن العلاج الجماعى مع أفراد آخرين تعرضوا لنفس الظروف والأحداث المؤلمة هى أكثر وسائل العلاج المستخدمة فى علاج المرض.

الأمراض الجسدية- النفسية

عبارة عن أمراض جسدية لا يوجد لها سبب فسيولوجى يبرر حدوث المرض، وتحدث غالبا



لأسباب نفسية. بشكل عام الأمراض الجسدية النفسية تنقسم إلى قسمين هما:

- الأمراض المحولة أو المنقولة.

- أمراض فقدان الاتصال بالواقع.

فيما يلى شرح مختصر لكلا النوعين:

الأمراض المحولة أو المنقولة: تسمى أيضا بالأمراض النفسية الهستيرية، وتكون بسبب المشاكل الصحية التى قد يتعرض لها المريض مثل:

١- فقدان مفاجئ للنظر.

٢- الإصابة فجأة بفقدان السمع.

٣- التخدر وعدم الإحساس بالجسم وأجزائه.

٤- عدم القدرة على المشى أو صعوبة المشى.

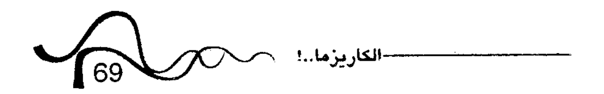
٥- الشلل.

أمراض فقدان الاتصال بالواقع: عبارة عن خلل يحدث فى الذاكرة أو الوعى بما حول الشخص من

أشياء وأحداث، أو فى قدرة الشخص على التصرف على ذاته وهويته الشخصية، فعلى سبيل المثال، قد يقوم المريض بسلوك شائن خلال نوبة المرض ولكن بعد زوال النوبة، فإنه لا يتذكر ما فعل.

ازدواج أو تعدد الشخصية هى أيضا من الأمراض التى تندرج تحت هذه المجموعة من الأمراض.

وإن كلا النوعين من الأمراض الجسدية تنجم عن وجود حاجة ماسة عند المريض للتكيف على ظرف أو حدث سيسبب ضغطا نفسيا كبيرا على المريض، أو يسبب ضغوطا نفسية مستمرة على المريض وبالتالى يلجأ المريض إما إلى نقل وتحويل هذا الألم النفسى إلى مرض جسدى مثل الإصابة بفقدان القدرة على الإبصار (النظر) أو السمع نتيجة مشاهدة حدث أو مأساة مروعة تحدث لشخص عزيز وبالتالى يتم تحويل الأذى النفسى إلى أذى عضوى أو جسدى (النوع الأول) أو يقوم المريض بفك الارتباط مع



الماضى والحاضر للتخلص من الضغوط النفسية الكبيرة التى يعانى منها (النوع الثانى).

أمراض الهوس والاستحواذ النفسى السلوكى:

مرض الهوس والاستحواذ السلوكى هو أحد أمراض القلق النفسى وهذا المرض يصيب الأفراد من الجنسين وفى مختلف المراحل العمرية، فالمرض بحد ذاته عبارة عن مرضين متلازمين هما:

١ ـ مرض الهوس والاستحواذ النفسى: وهو عبارة عن أفكار ومشاعر معينة تسيطر على الإنسان وتتحكم به نفسيا بحيث يصبح الإنسان سجينا وعبدا لهذه الأفكار والمشاعر غير الحقيقية وغير المبررة والتى تؤدى لشعور دائم بالضيق عند المريض.

٢ ـ مرض الهوس والاستحواذ السلوكى: عبارة عن مشاعر الإنسان الداخلية

التى لا يستطيع المريض مقاومتها وكبتها وذلك باتجاه القيام بعمل معين.

وإن مشاعر عقدة الذنب، وسلوكيات الفرد نحو نفسه (عقاب النفس) أو نحو الآخرين هى أحد أكثر أمراض الهوس والاستحواذ النفسى السلوكى الشائعة جنبا إلى جنب مع مرض الخوف الشديد من السمنة.

الكاريزما الأنثوية

هل ترغبين فى الحصول على شخصية جذابة؟ يقدم لك الباحثون عدداً من النصائح تساعدك على الاسترخاء والتأمل وتكسبك شخصية شديدة الجاذبية.

وتتمثل هذه الطريقة حسب ما يرى الباحثون فى الجلوس بهدوء وإغماض العيون مع إسناد الظهر ووضع القدمين بشكل مستقيم على الأرض، ثم الانتظار دقيقة أو دقيقتين للوصول إلى وضع استرخاء صحيح، وذلك بالتركيز على إرخاء كل جزء من الجسم على التوالى، بدءا من الوجه وتدريجيا إلى القدمين.

وتتمثل المرحلة الثانية فى التنفس بعمق وبشكل ثابت مع تركيز الانتباه على قوة التنفس عند تدفق الهواء إلى الداخل والخارج، وعند الشعور بالاسترخاء، يتم تصوّر النفس أو الجسم أو السلوك بالصورة المرغوبة وجعل هذه الصورة واضحة قدر الإمكان بملء جميع التفاصيل المطلوبة، والتفكير بهذه الصورة كحقيقة فى الحاضر وليس كمثال أو نموذج مستقبلى، مع ترديد الإصرار والتوجهات الإيجابية التى تعبر عن المثاليات والطموحات المناسبة فى صيغة الحاضر مثل "أنا قوى أو أنا أسيطر على نفسى وشكلى".

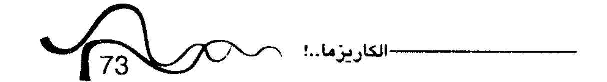
هذا ويشير العلماء إلى أن الإيمان والثقة بالنفس هى أعظم صفة إيجابية تكسب الإنسان القدرة على التفكير والتصرف، مشددين على ضرورة استخدام قوة العقل لفائدة الإنسان ومصلحته، لأن ما يفكر به الإنسان يؤثر تأثيرا مباشرا على صحته وسلامة جسمه.

■■■

15 خطوة

فى الطريق إلى الشخصية الكاريزمية



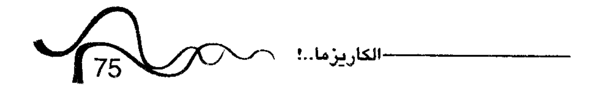




الخطوة الأولى: كيف تقوى ثقتك بنفسك؟

الثقة بالنفس هى إحساس الشخص بقيمة نفسه بين من حوله فتترجم هذه الثقة كل حركة من حركاته وسكناته ويتصرف الإنسان بشكل طبيعى دون قلق أو رهبة فتصرفاته هو من يحكمها وليس غيره.. .. هى نابعة من ذاته لا شأن لها بالأشخاص المحيطين به وبعكس ذلك هى انعدام الثقة التى تجعل الشخص يتصرف وكأنه مراقب ممن حوله فتصبح تحركاته وتصرفاته بل وآراءه فى بعض الأحياء مخالفة لطبيعته ويصبح القلق حليفه الأول فى كل اجتماع أو اتخاذ قرار.

والثقة بالنفس هى بالطبع شىء مكتسب من البيئة التى تحيط بنا والتى نشأنا بها ولا يمكن أن تولد مع أى شخص كان.



ولا يخفى عليكم أننا نسمع من أناس كثيرون شكاوى من انعدام الثقة بالنفس ويرددون هذه العبارة حتى أخذت نصيبها منهم!

النقطة الأولى والتى يجب أن نتعرف عليها هى أسباب انعدام الثقة بالنفس... فعلينا قبل كل علاج أن نضع أيدينا على موضع الداء... ثم نشرع بالعلاج المناسب له.

هناك أسباب كثيرة منها التالى:

١- تهويل الأمور والمواقف بحيث تشعر بأن من حولك يركزون على ضعفك ويرقبون كل حركة غير طبيعية تقوم بها.

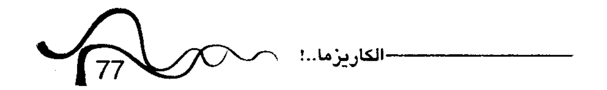
٢- الخوف والقلق من أن يصدر منك تصرف مخالف للعادة حتى لا يواجهك الآخرون باللوم أو الإحتقار.

٣- إحساسك بأنك إنسان ضعيف ولا يمكن أن تقدم شىء أمام الآخرين بل تشعر بأن ذاتك لا

شىء يميزها وغالياً من يعانى من هذا التفكير الهدّام يرى نفسه إنسان حقير ويسرف فى هذا التفكير حتى تستحكم هذه الفكرة فى مخيلته وتصبح حقيقة للأسف.

والنقطة الثالثة والأخيرة هى أخطر مشكلة لأنها تدمرك وتدمر كل طاقة ابداع لديك فعليك أولاً أن تتوقف عن احتقار نفسك والتكرير عليها ببعض الألفاظ التى تدمر شخصيتك مثل " أنا غبى " أو " أنا فاشل " أو " أنا ضعيف " فهذه العبارات تشكل خطراً جسيماً على النفس وتحطمها من حيث لا يشعر الشخص بها.. فعليك أن تعلم أخى / أختى بأن هذه العبارات ما هى إلا معاول هدم وعليك من هذه اللحظة التوقف عن استخدامها لأنها تهدم نفسيتك وتحطمها من الداخل وتشل قدراتها إن استحكمت على تفكيرك.

ولا تنسى أيضاً أن تحدد مصدر هذه المشكلة والإحساس بالنقص.. ..



هناك أسباب كثيرة ومنها تستطيع أخى تحديد مصدر هذه المشكلة تمهيداً للقضاء عليها:

١- قد يكون هذا الإحساس هو بسبب فشل فى الدراسة أو العمل وتلقى بعض الإنتقادات الحادة من الوالدين أو المدير بشكل مؤذى أوجارح.

٢- التعرض لحادث قديم كالإحراج أو التوبيخ الحاد أمام الآخرين أو المقارنة بينك وبين أقرانك والتهوين من قدراتك ومواهبك.

٣- نظرة الأصدقاء أو الأهل السلبية لذاتك وعدم الإعتماد عليك فى الأمور الهامة... أو عدم اعطائك الفرصة لإثبات ذاتك.

هذه باختصار هى بعض أسباب عدم الثقة بالنفس ولابد أخى بعد مراجعتها وتحديد ما يخصك بينها...عليك بعدها مصارحة نفسك فليس كالصراحة مع النفس وعدم إغضاء الطرف أو

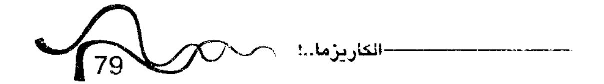
تجـاهـل المشكلة بإيهـام النفس أنهـا لا تعـانـى من مـشكلة... فـالتـهـرب لا يحل المشـاكل بل يزيـد النار اشتعالاً... ونفسك هى ذاتك... وانت محاسب عليها أمام الله فلا تهملها يا أخى المسلم..

الخطوة القادمة بعد تحديد مصدر المشكلة ابدأ أخى بالبـــحث عن حل وحـــاول أن تجــده فلكل داء دواء..

اجلس مع نفسك وصارحها وثق بأنك قادر على التحسن يوماً بعد يوم.. عليك أن توقف كل تفكير يقلل من شـأنك... ويجب عليك أن تعلم بأنك إنسان منتج لم تخلق عبثاً.

" النقطة الأولى " والتى يجب أن تفخر بها هى كونك انسان ملتزم خالفت من اتبع الشيطان وخالفت كل إمعة خلف أعداء الإسلام يجرى تاركاً عقله وراء ظهره.

" النقطة الثانية " والتى يجب أن تكون سبباً فى تعـزيز ثقـتك بنفـسك هو أن احـسـاسك بالظلم



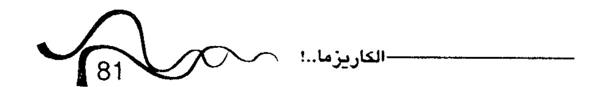
والإحتقار من قِبل الآخرين سواء أهلك أو اقاربك أو زملائك لن يغير فى الوضع شيئاً بل قد يزيد فى هدم ثقتك بنفسك فعليك الخلاص من هذا التفكير الساذج واستبداله بخير منه، فحاول استبدال الكلمات السيئة التى اعتدت اطلاقها على نفسك بكلمات تشجيعية تزيد من قوتك وتحسن من نفسيتك وتزيد من راحتها..

يجب أن تقنع نفسك أخى مع الترديد بأنك إنسان قوى ويجب أن تتعرف على قدراتك الكامنة فى نفسك.. .. وأنك تملك ثقة عالية وعليك من اليوم أن تخرجها.

" الأمر الثالث " هو اقتناعك واعتقادك الكامل أنك حقاً إنسان ذا ثقة عالية لأنها عندما تترسخ فى عقلك فإنها تتولد وتتجاوب مع أفعالك.. فإن ربيت أفكار سلبية فى عقلك أصبحت انسان سلبى... وإن ربيت أفكار ايجابية فستصبح حتماً انسان ايجابى له كيانه المستقل القادر على تكوين شخصية مميزة يفتخر بها بين الآخرين.

يجب أن تعمل على حب ذاتك وعدم كراهيتها أو الإنتقاص منها... وعدم التفكير فى الماضى أو استرجاع أحداث مزعجة قد انتهت وطواها الزمن يجب عليك أن لا تحاول استرجاع أى شىء مزعج بل حاول أن تسعد نفسك وتفرح بذاتك لأنك إنسان ناجح له مميزاته وقدراته الخاصة.

ويجب عليك أن تتسامح مع من أخطأ فى حقك أو انتقدك حديثاً أو قديماً ولا تكن مرهف الحس إلى درجة الحقد أو تهويل الأمور تأقلم مع من ينتقدك وقل رحم الله امرءً أهدى إلى عيوبى... ليس كل من انتقدك هو بالطبيعة يكرهك هذه مغالطة احذر منها أخى كل الحذر لأن التفكير بهذه الطريقة يقود للشعور بالنقص وأن كل من يوجه لى انتقاد هو عدوٌ لى... لا... لا تشعر نفسك بأن كل ما يقوله الأخرون هو بالضرورة حق... لا... عليك أولاً أن لا تجعل هذا الشىء يأثر عليك بل تقبله واشكر الطرف الآخر عليه واثبت له بأنه مخطئ إن كان مخطئ...



ولا تجعل كلام الآخرين يؤثر سلباً على نفسيتك لأنك تعلم بأن الآراء والأحكام تختلف من شخص لآخر فمن لم يعجبه تصرفى هذا لابد وأن أجد شخص يوافقنى عليه... وإن فشلت فى هذا العمل فلن أفشل فى غيره... وكلام البشر ليس منزلاً كى أؤمن به وأصدقه وأجعله الفاصل.

يجب أن تعيش مع ذاتك كإنسان كريم حاله حال ملايين البشر لك موقع من بينهم لا تعتقد بأنك لا شيء فى هذا الكون بل أنت مخلوق قد أكرمك الله وفضلك على كثير من خلقه.

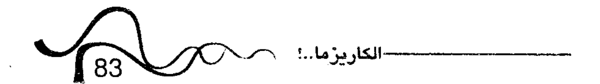
وهنا نقطة مهمة ألا وهى التركيز على قدراتك ومهاراتك الذاتية وهواياتك وإبرازها أمام الآخرين والإفتخار بذاتك (والإفتخار أخى لا يعنى الغرور) فهناك فرق بينهما... فكر بعمل كل ما يعجبك ويستهويك ولا تسرف فى التفكير بالآخرين وانتقاداتهم.. . لا تهتم ولا تعطى الآخرين أكبر من أحجامهم.. عليك أن ترضى نفسك بعد رضى الله..

وما دمت أخى تعمل ما لم يحرمه الله فثق بأنك تسير فى الطريق المستقيم ولا تلتفت للآخرين.

اعطى نفسك أخى فرصة أخرى للحياه بشكل أفضل اقبل بالتحدى.. .. وقلها صريحة لزميلك... أو صديقك... " سأنافسك وأتفوق عليك " ولا تعتذر أبداً عن المنافسة مهما كانت ومهما مررت بفشل سابق بها... تجنب قول أنا لست كفءً لهذه المنافسة أو أنى لست بارعاً فى هذه الصنعة.. بل توكل على الله عز وجل واقتحم وحاول بكل ثقة... حينها أضمن لك بأنك ستنجح بالتأكيد.

افعل ما تراه صعباً لك تجد كل الدروب فتحت لك.. فتش عن كل ما يخيفك واقتحمه ستجد بأن الخوف قد تلاشى ولا وجود له.

حاول أن تكون إنسان فاعل ولك أعمال مختلفة ونشاطات واضحة أبرز ابداعاتك ولا تخفيها أبداً حتى لو واجهت انقاداً من أحد فحتماً ستجد من



يشجعك وتعجبه أعمالك... هذه قاعدة يجب أن تتخذها " لولا اختلاف الأذواق لبارت السلع " فلا تظلم نفسك بالإستماع لما يحطمك ويحطم كل ابداع تحمله.

فكر بجدولك لهذا اليوم.. وماذا ستخرج منه لما يعود على ذاتك بالنفع والحيوية.

حدث نفسك وكن صديقها وتمرن على الحديث الطيب فالنفس تألفه وتطمئن له وتركن له.. فلا تحرم نفسك من هذا الحق لأنك أحق الناس بسماعه والتدرب على قوله لذاتك.. الكلام الإيجابى الذى من شأنه أن يبنى ثقتنا بأنفسنا ويدفعنا لمزيد من التفائل بحياة أفضل.

عند كل مجلس حاول أن يكون لك وجود وحاور وناقش مرة تلو الأخرى سوف تعتاد وسيصبح الحديث بعدها أمراً يسراً... درب نفسك وقد تلاقى بعضاً من الصعوبة فى ذلك بداية الأمر ولكن احذر

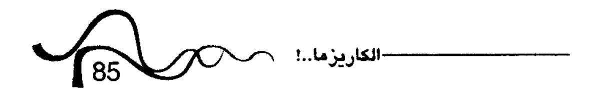
من أن تثنى عزيمتك التجربة الأولى بل اجعلها سلماً تصعد به إلى أهادفك وغاياتك وأبرز وجودك بين من حولك فهذا يزيد من ثقتك بنفسك ويعزز الشعور بأهمية ذاتك.

مساعدتك للأخرين تعزز ثقتك بنفسك... الظهور بمظهر حسن لائق يعزز من ثقتك بنفسك... فلا تهمل ذاتك فتهملك.

الخطوة الثانية: حقق ذاتك

فن ان تكون نفسك على افضل حالاتها هو فن جعل شخصيتك تتجلى تدريجياً نحو الانسان الذى تصبوا ان تكونه، عالم احياء مشهور قال: ان امكانية وجود توأمين متطابقين كلياً تكون فرصة واحدة الى كل الالكترونات الموجودة فى العالم، كل انسان هو شخصية فريدة واستثنائية.

مكان جيد للبدء منه هو من خلال الايمان بنفسك وقدرتك.



"ثق بنفسك" كتب اميرسون: "كل قلب يهتز لذالك الوتر الحديدى".

دافع عن حقك فى ان تكون نفسك، تجرأ أن تكون مختلفاً واصنع لنفسك نموذجاً يحتذى به، عش حياتك واتبع نصيبك.

احترم نفسك فانه لك الحق فى الوجود هنا ولديك عمل مهم لتؤديه.

لا تقف فى ظل نفسك، ابعد نفسك الصغيرة عن الطريق لتخطوا نفسك الكبيرة للامام.

ادفع نفسك الى اقصاها بواسطة النفخ على اصغر شرارة امكانية فى داخلك الى لهب وبريق الانجاز العظيم.

اتبع نصيحة سقراط: اعرف نفسك.. اعرف قدراتك واعرف نقاط ضعفك، علاقاتك مع الكون.. امكانياتك.. ارثك الروحى.. اهدافك وغاياتك، واعتن بنفسك.

اخلق من نفسك النوع الذى ستكون سعيداً بالعيش معه مدى الحياة.

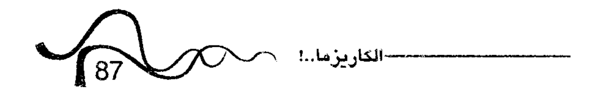
ضع فى اعتبارك كلمات الامهتدى الجديد عندما دعا وقال: "يا الهى ساعدنى فى اصلاح العالم بدءاً بنفسى".

كن لطيفاً مع نفسك، تعلم ان تحب نفسك.. ان تسامح نفسك، لاننا فقط عندما نملك المعتقد والوضع الصحيح تجاه انفسنا نستطيع ان نملكه تجاه الاخرين.

فى علاقة نفسك مع كل البشر فب العالم اتبع بديهية شكسبير الذى كتب: "كن صادقاً مع نفسك خاصة واتبعها كما يتبع الليل النهار، وبهذا لن تكذب على احد".

الخطوة الثالثة: كيف تجعل الناس يثقون بك

اذا اردت اقناع الاخرين بدعمك والتعاون معك، يجب عليك كسب ثقتهم اولا. فما من وسيلة لكسب



والاحتفاظ بثقة الاخر افضل من تحرى الصدق معه وبالمثل، فما من وسيلة اسرع لفقد ثقته من الكذب عليه.

ولذا إذا اردت اقناع الناس بالوثوق بك، فاتبع هذه الارشادات الخمسة البسيطة التالية:

١- مارس الصدق المطلق فى كل الاحوال. لا استطيع ان افكر فى استثناء لهذه القاعدة وبالطبع، لا يعنى انه يجب عليك جرح مشاعر احدهم او اهانته بقولك الحقيقة. فاذا لم تجد خيرا فى احد فالزم الصمت. قم بعمل قائمة بعيوبك، لا عيوب الاخرين فاذا كنت مثل اغلبنا فاعلم ان هذا سيشغلك بالقدر الكافى.

٢-اجعل من كلمتك عقدا لا رجعة فيه، اذا اردت ان يثق بك الاخرون ثقة عمياء، ولتتاكد من وفائك بعهدك دائما تذكر هذه النقاط التالية:

(أ) لا تقطع على نفسك عهدا لا تستطيع الوفاء به.

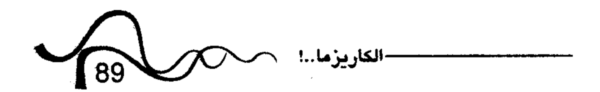
(ب) لاتتخذقرارا قط لا تستطيع دعمه.

(ج) لا تصدر امرا قط يتعذر عليك تنفيذه.

٣- تحر الدقة والصدق فى كافة بياناتك الكتابيه. ان توقيعك على اية وثيقة لا يقل اهمية عن الكلام الذى تصرح به لاحدهم وجها لوجه.

٤- دافع عما تؤمن بصحته، تحل بالشجاعة التى تمليها عليك قناعتك مهما كانت العواقب. واياك ان تتنازل عن معاييرك او بيع مبادئك. واذا حدث واغريت بالتنازل فضع امانتك وحسك بالواجب وشرفك الشخصى واستقامتك فوق كل شئ.

٥- كن على استعداد لتقبل التأنيب على أخطائك. فاذا وقعت بالخطأ فتحل بالشجاعة للاعتراف بالخطأ، وكن دائما على استعداد لتقبل لوم الاخرين اذا جانبك الصواب او ارتكبت خطأ ما.



كلمة (لا) صغيرة فى لفظها وكتابتها، لكنّها كبيرة فى معناها ومغزاها.

هى ضغط أو تكثيف لرفضك وإبائك وممانعتك، فلا تستهن بمقدرتها على إنقاذك فى المواقف المحرجة والضاغطة سواء التوريطية، أو الترهيبية، أو الترغيبية.

قل (لا) لأىّ ضغط سلبىّ، مهما كان شكله ونوعه وحجمه والمصدر الذى يأتى منه.. فكما أ نّك تتدرّب على حمل الأثقال لبناء عضلات متينة مفتولة، فإنّ (لا) تحتاج إلى تدريب حتى تصبح عضلات الإرادة قويّة متماسكة.. بمعنى أن تكون رافضة، مقاومة، ممانعة.

كن صادقاً مع نفسك وقيمك وأهدافك، ولا تجامل أحداً على حسابها. هل ترضى أن تجامل الآخرين - من السادرين فى غيّهم - بأن تدخل فى

حلقة اغتياب، وأنت تعلم أنّ الله يبغض الغيبة والمغتابين ويصف المغتاب بأنّه آكلٌ لحم أخيه ميتاً؟ كيف إذن تبيح لهم أن يستدرجوك لمواقع الزلل والوقوع فى مطبّ المعصية قولاً كانت أو عملاً؟

ولكى تقول (لا) بالفم الملآن، لا بدّ أن تتحمّل مسؤولية موقفك ونتائج عملك بشجاعة فـ (لا) مكلفة.. ولها ضريبة باهضة، لكن فوائدها جليلة ونتائجها باهرة.

من السهل عليك أن تقول (نعم) لأىّ ضغط سلبى، فليس فى ذلك جهدٌ يُذكر أو عناء يُطلب، ولكنّ الضعفاء هم مَنْ يقولون (نعم) دائماً حتى إذا لم يقبلوا بشىء، أو لم يكن يروق لهم.

ولـ (نعم) وجهان:

(نعم) إذا كنت مقتدراً على أداء شىء، وطلب منك ذلك، ولم تترك استجابتك أى مردود سلبى عليك، فـ (نعم) هنا حلوة، لكنّها دَين، أى أنّك إذا

قلت لشيء نعم فعليك أن تفى باستجاباتك، كما لو يقال لك انّك لطيف المعشر، محبوب من الجميع، فلو تدخلت فى الإصلاح بين صديقين متنازعين، وقلت (نعم) فلا بدّ من أن تسخّر وجاهتك فى إصلاح ذات البين بينهما.

هذه (النعم) إيجابية، وهناك (نعم) سلبية، وهى نوع من أنواع الاستجابة للضغط، فقد تستجيب للضغط وأنت مكره، وقد تستجيب للضغط ولا إكراه عليك، وتلك هى الـ (نعم) المذمومة، فلأ نّك - مثلاً - رأيت بعض الشبان يدخّنون، رحتَ تدخّن تقليداً لهم وليس بضغط أو تشجيع منهم، فأنت قلت (نعم) من غير أنْ يُطلب منك أو تُكره على قولها.

ومع ذلك فقول (لا) صعب.. لأ نّه يعنى الرفض والمقاومة، والرفض - فى العادة - ممقوت. فإذا لم تستجب لبعض رغبات النفس الهابطة، فربّما ألحّت عليك، وعاونها الشيطان فى تحبيب الرغبة، وأ نّك لست مضطراً لحرمان نفسك من هذه المتعة أو تلك اللّذة.

والرفض ممقوت أيضاً من قبل الضاغطين الذين يعرضون عليك الاستجابة لرغباتهم أو طلباتهم فتصدّهم بقولك (لا) وربّما مارسوا عليك ضغوطاً أخرى حتى يخضعوك لإرادتهم.

تذكّر أنّ أصحاب النفوس الكبيرة.. والإرادات العظيمة.. والمقاومين الأبطال لم يصبحوا كذلك بلمسة سحرية.. لقد قالوا - فى أوّل الأمر - للضغوط الصغيرة (لا) وحينما نجحوا فى رفضها وقهرها، كانوا على أتمّ الاستعداد لرفض وقهر ما هو أكبر منها.

الخطوة الخامسة: كيف تتخذ القرار؟

على الرغم من أنه يمكن اكتساب الكثير من المهارات عن طريق التعلم إلا أنه ليس من السهل تعلم القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة، وأن الإنسان ملزم بالاجتهاد من الناحية الشرعية والتحرك واتخاذ القرار ولو ترتب على ذلك بعض الأخطاء، فعدم اتخاذ القرار هو أسوأ الأخطاء كلها.

ان المرء مكلف بالاجتهاد بكل ما يمتلك للتوصل إلى القرار السليم، وإذا لم يكن بين البدائل المطروحة حل مناسب قاطع فالواجب اختيار أقلها ضرراً وإذا ما تبين بعد ذلك خطا فى القرار كان الأجر مرة واحدة وفى حال الصواب كان للمجتهد أجران.

ان اتخاذ القرار هو عملية متحركة وعلى المرء أن يراقب ويتابع نتائج قراراته ليعدلها عند الحاجة وبالكيفية المطلوبة.

كما أن عملية اتخاذ القرار تنبثق من جمع المعلومات وتحليلها ومعالجتها بطريقة علمية،الأمر الذى يؤدى إلى تحديد البدائل الممكنة للحل،كما ان اتخاذ أحد البدائل يتطلب غالبا أخذ الحس البشرى فى الحسابات عند تفحص أفضلية ما يترتب على بديل ما من نتائج،فاتخاذ القرار الناجح يعتمد على التقدير السليم كما يعتمد على المعلومات الموثوقة.

مفهوم اتخاذ القرار:

القرار لغـــة:

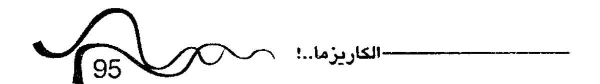
مـشـتق من القــر واصل مـعناه على مـا نريد هو "التمكن " فيقال قرّ فى المكان، أى قربه وتمكن فيه.

القرار اصطلاحــا:

- هو عبارة عن اختيار من بين بدائل معينة وقد يكون الاختـيـار دائما بين الخطأ والصـواب أو بين الأبيض والأسـود، وإذا لزم الترجيح وتغليب الاصوب والأفضل أو الأقل ضرراً.
- هو التعرف على البدائل المتاحة لاختيار الأنسب بعد التأمل بحس متطلبات الموقف وفى حدود الوقت المتاح.

معنى ذلك...

أننا عندما تعرض لنا مشكلة كبيرة أو نعزم على أن نقوم بأمر فإن هناك عدة خيارات تظهر لنا فنحل المشكلة أو نتغاضى عنها أو نحلها بمواجهتها



مواجهة عنيفة، أو نتخذ طريق التدرج ونحلها بشكل جزئى أو نستعين بغيرنا فى هذا الحل هذه خيارات متنوعة؟

فالقرار أن تعرف هذه الخيارات والبدائل، ثم تصل إلى الخيار الامثل، وذلك من خلال التأمل وحب الظروف المحيطة وحسب متطلبات الموقف، وفى حدود الزمن المتاح، لان الزمن أيضا أحيانا يكون له أثر حاسم فى اتخاذ القرار، فالذى يريد - مثلا - ان يتخذ قرارا فى ان يدرس فى جامعة كذا وجامعة كذا لا بد ان يتخذ القرار قبل انتهاء مدة القبول والتسجيل، فإذا اتخذ قراره بعد ذلك أصبح قراره بعد فوات الأوان كما يقال.

إذاً فالقرار الذى نتحدث عنه هو كيف تختار الامثل والأفضل ليكون له الأثر النافع والمفيد لمتطلبات الموقف فى المدى القريب والمدى البعيد بإذن الله تعالى.

خطوات اتخاذ القرار:

هناك طريقة وضعها علماء النفس والاجتماع مكونة من خمسة مراحل توضح كيفية اتخاذ القرار بشكل مستقل وهى:

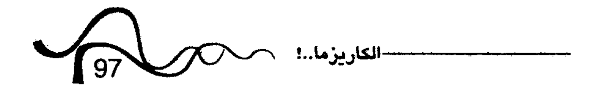
المرحلة الأولى: تحديد الهدف بوضوح، لأنه بذلك يوجه خطواتنا نحو اتخاذ القرار.

المرحلة الثانية: التفكير بأكبر عدد ممكن من الإمكانيات، فمنها يستخلص وينبثق القرار.

المرحلة الثالثة: فحص الحقائق مهم جدا، فعدم توفر المعلومات قد يقودنا إلى قرار غير صحيح.

المرحلة الرابعة: التفكير فى الايجابيات والسلبيات للقرار الذى تم اتخاذه، فيجب فحص كل إمكانية وما يمكن ان ينتج عنها وقياس مدى كونها مناسبة أو غير مناسبة.

المرحلة الخامسة: مراجعة جميع المراحل مرة أخرى، والانتباه فيما إذا أضيفت معطيات جديدة أو



حدث تغيير، ثم نقرر بعدئذ، وإذا لم يكن القرار مناسبا يمكن عمل فحص جديد.

أنواع القرارات:

لان هذا الموضوع فى غالب الأحوال يتحدثون عنه فى القرارات الإدارية فى المؤسسات التجارية والمنشآت الصناعية، ونحن نتحدث هنا عن القرارات الشخصية فى الحياة العامة على وجه الإطلاق.

١ ـ القرارات الفردية:

هناك قرارات فردية وأخرى جماعية،قرار فردى يخصك وحدك،كما قلنا طالب يريد ان يحدد جامعة أو رجل يريد ان مختار للزواج امرأة،فهذا أمر محدود،لكن إذا كان القرار يخص جمعا من الناس أو يخص الأمة برمتها،كقرار الرئيس فى مصلحة الأمة أو كحكم يتخذه القاضى بشأن متنازعين مختلفين،ان مثل هذا القرار يكون أكثر حساسية وأكثر أهمية،ولا بد له من مزيد من أخذ الأسباب الموصلة للقرارات،

لان الأول قرار يخصك وحدك،فان وقع فيه خطأ فأنت الذى تتحمله وان كان به ضرر فدائرته مخصوصة به وحدك، أما ان يكون القرار الذى تتخذه يتضرر منه ألاف أو عامة الناس،أو أن تتخذ الحكم فيتضرر به أو النظام فيتضرر به كثير من الناس فهذا أمر يحتاج إلى مزيد من التروى.

٢ ـ القرارات المصيرية:

أيضا من جهة أخرى هناك قرارات عادية وأخرى مصيرية.. قرار عادى تريد ان تهدى لأخ لك هدية، وهل يا ترى أهديه من قميص أم أهديه كتاب من الكتب؟قضية عادية متكررة ليست خطيرة ولا كبيرة، لكن هناك قرار ربما يكون بالنسبة للفرد وأحيانا على مستوى الأمة مصيريا، هل تريد ان تدرس أو تعمل؟ ربما يكون قرارا مصيريا بالنسبة لك هل تريد ان تبقى فى هذه البلاد أو ترحل إلى بلاد أخرى؟ أمور لها أثار أكبر لذلك لا ينبغى أحيانا ان يزيد

الإنسان من التفكير والبذل للجهد فى قرار عادى يتكرر فيجمع جمعا من الناس ويستشيرهم... هل يختار هذا أو ذاك أيضا العكس فيأتى فى قرار مصيرى فيتخذه ويقرره وهو فى جلسة لشرب الشاى دون ان ينتبه للخطورة التى تترتب على ذلك.

٣ ـ القرارات الدورية:

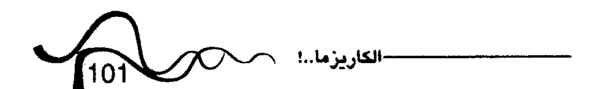
وهناك أيضا قرارات دورية وأخرى طارئة، ما معنى قرارات دورية؟ أى تتكرر دائما، على سبيل المثال بالنسبة للطالب الاختبارات أمر يتكرر دائما، فيحتاج ان يقرر هل يبدأ بدراسة الكتاب أو بدراسة المذكرة أو يبدأ بدراسة المادة الأولى أو الثانية؟ فالأمور الدورية مثلا الشركات أو المؤسسات توظيف موظفين لديها وأحيانا تفصل آخرين هذه الأمور الدورية المتكررة القرار فيها هو اتخاذ النظام الامثل، بحيث لا تحتاج فى كل مرة إلى ان نعيد القرار ندرس القضية مرة واحدة نضع شروط لتعيين الموظفين نضع نماذج نحتاج إليها وينتهى الأمر أما فى كل مرة

نعاود التفكير، كلا! قرار دورى يأخذ دائما أما الشىء الطارىء الذى يحتاج إلى بعض ذلك الأمر إذاً فهمنا هذه الصورة العامة فى القرارات وبأسلوب مبسط ويلامس واقع حياتنا.

حيثيات اتخاذ القرار:

أولا: اتخاذ القرار لا يكتسب بالتعليم وإنما أكثر بالممارسة والتجربة:

لن تكون صاحب قرارات صائبة بمجرد أن تقرأ كتابا، أو بمجرد ان تستمع لمحاضرة، ولكنها التجربة تنضجك شيئا فشيئا، ولكنها الخبرة تكتسب مع الأيام.. ويمتلكها الإنسان بالممارسة بشكل تدريجى ومن هنا يتميز كبار السن وأصحاب التجربة بالحنكة وصواب الرأى ودقة الاختيار أكثر من غيرهم، فالشاب الناشىء كثير ما لا توجد لديه الأسباب والملكات لاتخاذ القرار الصحيح، هنا يحتاج إلى المشورة أو المعونة أو النصيحة.



ثانيا: اتخاذ القرار أفضل من عدم اتخاذه وان كان فى القرار أخطاء خاصة فى الأمور التى لا بد منها من اتخاذ قرار، لان عدم اتخاذ القرار يصيب الإنسان بالعجز والشلل فى مواجهة الأحداث وحل المشكلات.

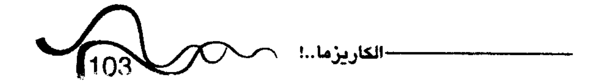
بعض الناس دائما لا يبت فى الأمور ولا يتخذ قرار بل يبقيها معلقة فتجده حينئذ شخص غير منجز، ولا متخذ قرار، دائما يدور فى حلقة مفرغة، يمرّ الوقت دون أن ينجز شيئا، لأنه لم يختر بعد، هل يدخل فى كلية الطب أم يدرس فى كلية الهندسة؟يمر العام والعامين وهو على غير استقرار فلا ينجز، والذى يتردد كثيرا فيدرس فصلا فى الطب والثانى يختاره فى الهندسة ثم يقول ليس ذلك اختيارا صائبا فيمضى للعلوم،ثم يرى أنها لا تناسبه فتمر السنوات يتخرج الطلاب وهو ـ كما يقولون ـ يتخرج بأقدمية يكون معها قد استحق ان يأخذ عدة شهادات بدل شهادة واحدة.

ثالثا: ليس اتخاذ القرار مبنيا على العلم الشرعى فحسب..

بل لكثير من الأحوال يبنى على معارف الحياة العامة وعلى طبيعة الظروف ومعرفة الأحوال وحاجات الناس ومصالحهم وهذه كلها تمثل أسسا لا بد من معرفتها عند اتخاذ القرارات.

رابعا: اتخاذ القرار يحتاج إلى عقلية متفتحة مرنة..

بعيدا عن الجمود وأحادية الرأى، فان الذى لا يفكر إلا من طريق واحد ولا ينظر إلا من منظار واحد تغلق عليه أمور وتوصد فى وجهه الأبواب ويظن ألا حل ويستسلم لليأس مع أنه لو نظر عن يمينه أو عن يساره أو خلفه أو أمامه لرأى أبوابا كثيرة مشرعة وطرق كثيرة ممهدة، إنما أعماه عنها أنه لم يتح لعقله ان يسرح فى الآفاق وان يولد الأفكار حتى تكون هناك مخارج عدة.



خامسا:ليس اتخاذ القرار هو نهاية المطاف بل فى الحقيقة هو بدايته..

لان بعد اتخاذ القرار يحتاج إلى التنفيذ والتنفيذ يحتاج إلى المتابعة والتقويم والتقويم ربما يدخل كثير من التعديلات على تلك القرارات، فليس المهم هو اتخاذ القرار وإنما أهم من ذلك ما بعد اتخاذ القرار.

محاذير اتخاذ القرار:

١ ـ لا للمجاملات فى اتخاذ القرار:

إذا أتاك من يستشيرك على سبيل المثال وترى أنه لا يصلح لهذا لكنك تجامله وتقول له:توكل على بركة الله تكون غششته ولم تنصح له وتكون قد هيأت له سببا أو أمرا يتضرر به وتقع به عليه مشكلة دون أن يكون لذلك فائدة، دعه يعرف الحق أو حتى كن صريحا مع نفسك شلا تجامله يأتيك اللوم عندما تقول لا فى البداية لكنه يأتيك

مضاعف عندما تقول لا فى النهاية وهذا أحيانا يحصل فى جوانب كثيرة فبعض الناس يتأثر بمن حوله فيقول: ماذا سيقول الناس عنى الآن؟ ينتظرون منى قرار حاسما! أو يريد مثلا جاءه رجلا مناسبا لابنته وصالحا تقى ماذا يقول؟ قل:أريد أن أوافق لكن البنت أختها قد تزوجت كذا، والوسط الاجتماعى يقول كذا وكذا، فيترك الرأى السديد والقرار الصائب مجاملة للآخرين دونما وجود ضرر حقيقى أو مخالفة حقيقية.

٢ ـ لا للعواطف:

لان العواطف عواصف، وهذا نراه كثيرا بين الآباء والأبناء، كم تغلب العاطفة على الآباء والأمهات فيتخذون لأبنائهم قرارات أو يساعدونهم على مسارات فى عين الضرر عليهم، وأيضا كم تكون العاطفة سببا فى اتخاذ موقف لا يتفق مع المبدأ أو يخالف العهد والميثاق أو يخالف ما ينبغى ان يكون عليه الإنسان.

العاطفة مؤثرة لا شك فى ذلك لها أثر حتى فى القرارات، لكن إذا غلبت العاطفة أصبح الرجل ـ كما يقولون ـ عاطفيا يأتى المجرم المذنب الذى ثبت جرمه فيبكى عند القاضى، فهل يقول لها القاضى ما دمت تبكى اذهب فأنت من الطلقاء؟ضاعت الأمور واختلت الأحوال واضطربت الحياة من كل جوانبها بمثل هذا ويأتى الابن وقد أخطأ ويستحق العقوبة ويستحق على الأقل نوع من الحزم والجد فإذا به يجد أباه يطبطب على ظهره ويبتسم له ويكافئه عند الخطأ، فيكون ذلك من أعظم الأسباب والأضرار.

٣ ـ لا للتردد والتراجع:

كثيرا ما يتردد الناس ولا يعزمون أمرا ولا يتخذون قراراً، ولا ينشئون عملاً/ ولا يبدون ممارسة، فتضيع الأوقات دونما شيء، وأيضا التراجع يبدأ ثم يرجع ويأخذ ثانية ثم يتقاعس هذا أيضا مبدد للجهد ومضيع للوقت ومؤثر فى النفس.

٤ ـ لا للإذاعة والنشر:

بعض الناس إذا أراد أن يفعل أمراً أو يتخذ قراراً أذاعه فى كل الصحف والإذاعات، هو يريد ان يتزوج امرأة وإذا به يشرق بحديثه ويغرب فتأتيه أمور لا يدركها أو لم يكن يحسب لها حساب، لذا استعن على قضاء حاجتك بالكتمان، فان ذلك أوفق وأوصل إلى الغاية وان كثرة الكلام وإشاعة الأخبار لا يحصل منها فى غالب الأحوال فائدة.

٥ ـ لا للعجلة:

فان العجلة كثيرا ما يصاحبها الندامة، وأيضا البطء الشديد غير مطلوب، لكن العجلة كثيرا ما نرى أحوال الناس مع طبيعة الحياة اليوم يقولون نحن فى زمن السرعة أو فى عصر البرق والاتصالات السريعة، نعم نحتاج إلى رفع الكفاءة فى اتخاذ قراراتنا لكن العجلة المفرطة التى لا تعطى للزمن قدره كثيرا ما تأتى بعواقب وخيمة وبأمور لا تحمد عقباها فى غالب الأحوال.

العوامل المؤثرة فى اتخاذ القرار

١ ـ القيم والمعتقدات:

للقيم والمعتقدات تأثير كبير فى اتخاذ القرار ودون ذلك يتعارض مع حقائق وطبيعة النفس البشرية وتفاعلها فى الحياة.

٢ ـ المؤثرات الشخصية:

لكل فرد شخصيته التى ترتبط بالأفكار والمعتقدات التى يحملها والتى تؤثر على القرار الذى سيتخذه، وبالتالى يكون القرار متطابقا مع تلك الأفكار والتوجهات الشخصية للفرد.

٣ ـ الميول والطموحات:

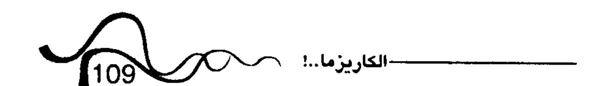
لطموحات الفرد وميوله دور مهم فى اتخاذ القرار لذلك يتخذ الفرد القرار النابع من ميوله وطموحاته دون النظر إلى النتائج المادية أو الحسابات الموضوعية المترتبة على ذلك.

٥ ـ العوامل النفسية:

تؤثر العوامل النفسية على اتخاذ القرار وصوابيته، فإزالة التوتر النفسى والاضطراب والحيرة والتردد لها تأثير كبير فى إنجاز العمل وتحقيق الأهداف والطموحات والآمال التى يسعى إليها الفرد.

الخطوة السادسة: كيف تنمى قدراتك الفردية

كل إنسان على درجة غريبة من التفرد الأمر الذى يتطلب حتى تتجلى إمكانيات هذا التفرد بصورة كاملة إلى نظام (منهج) تم صنعه عمولة على مقاسه هو بالذات، أما نظام التربية والتعليم القائم حاليًا فهو أشبه بمجزرة تؤثر تأثيرًا كبيرًا على طريق العبقرية بل إن غالبية عباقرة هذا الزمان هى من الحالات التى أفلتت مصادفة من هذه المجزرة مثل أينشتين ومندليف وباستر وأديسون والعقاد وسلامة موسى.



مثال يوضح الفكرة:

اقترب بونكاريه من الوصول إلى النسبية قبل أينشتين لكنه لم يفتح بابها لأن النسبية لا تتفق مع المسلمات الفيزيائية التى درسها والتى كانت سائدة فى عصره وبالطبع لا نقصد أن التعليم لا أهمية له وإلا فكثير أيضا من العباقرة جاءوا بعد المرور بنظام التعليم القائم مثل مصطفى مشرفة وزويل وغيرهم من علماء الغرب، ولكن المقصود أن بذور العبقرية الموجودة فى كل إنسان (والتى تبدو واضحة فى الأطفال قبل سن المدرسة من خلال محاولاتهم للاكتشاف والبحث والاستفسار) لا تنبت هذه البذور إلا بالمنهج الفردى الذى يراعى الميول والقدرات والاستعدادات دون الاقتصار على المناهج العامة.

وأنت.. أنت بالذات أكثر من يجيد وضع منهجا فرديا لذاتك لإتاحة فرصة لتفتق الفردية وتجنب مضار المناهج العامة والتى تسبب عند الكثيرين تحويل الإنسان من مبدع إلى متلقى

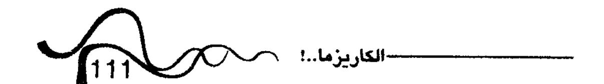
الخطوة السابعة:

كيفية تنمية قدرتك على حل المشاكل

يقدم هذا الكتاب لك نصائح عملية بخصوص كيفية تنمية قدرتك على حل المشاكل، فهو سيساعدك على أن:

تدرك المراحل المختلفة لحل المشكلة، وتتعلم أن تكون أنت أكثر منهجية فى عملك.

- تعرف كيف يمكن إعاقة قدراتك الطبيعية، وتتعلم التغلب على هذه المؤثرات المعيقة.
- تحدد وتعرف المشاكل بفعالية أكثر.
- تتعلم أساليب محددة للمساعدة فى حل لأنواع مختلفة من المشاكل.
- تولّد مجموعة كبيرة من الحلول الممكنة.
- تقيِّم الحلول بموضوعية لتحدد أكثرها فاعلية.
- تضمن تنفيذ الحلول بشكل مناسب.



أهمية تنمية القدرة على حل المشاكل

إن تنمية قدرتك على حل المشاكل مهما كان نوعها عملية مفيدة من عدة نواحٍ، إذ أنك ستصبح قادراً على أن:

- تتنبأ بمشاكل محددة، وتتخذ إجراء وقائياً.
- تحل المشاكل بسرعة وبجهد أقل.
- تقلِّل من التوتر.
- تنمِّى أداءك فى العمل وعلاقاتك مع الزملاء.
- تصنع فرصاً وتستغلها.
- تحل المشاكل الأكثر إلحاحاً.
- تمارس السيطرة أكثر على النواحى الرئيسة أو الحيوية فى حياتك.
- تحقق مزيداً من الرضا الشخصى.

المشاكل وكيفية حلها

عملية حل المشكلة تتم على خمس عمليات رئيسة، وهى:

أولاً: تمييز المشكلة وتحليلها

يمكن أن تمر المشـاكل دون أن نلحظهـا مـالم نستخدم أساليباً مناسبة لاكتشافها، وعندما يتم اكتشافها فإننا نحتاج إلى إعطائها إسماً أو تعريفاً مؤقتاً لمساعدتنا فى تركيز بحثنا عن مزيد من المعلومات المتصلة بها، ومن خلال هذه المعلومات يمكننا أن نعد وصفاً أو تعريفاً صحيحاً لها.

ثانياً: تحليل المشكلة

نحتاج إلى فهم المشكلة قبل أن نبحث عن حلول جذرية لها، وإذا لم يتم ذلك فإن الجهود اللاحقة التى سنبذلها لحلها يمكن أن تقودنا فى الاتجاه الخطأ، وتتضمن عملية تحليل المشكلة جمع كل المعلومات ذات الصلة بها، وتمثيلها بطريقة ذات

معنى لكى يتسنى لنا رؤية العلاقات بين المعلومات المختلفة.

ثالثاً: وضع حلول ممكنة

يتضمن وضع الحلول الممكنة تحليل المشكلة للتأكد من فهمها تماماً، ومن ثم وضع خطط عمل لمعالجة أية معوقات تعترض تحقيق الهدف، ويتم تطوير الحلول العملية من خلال عملية دمج وتعديل الأفكار، وهناك العديد من الأساليب المتوفرة للمساعدة فى إنجاز هذه العملية. ويجب أن تتذكر أنه كلما كان لديك عدد أكبر من الأفكار لتعمل عليها كانت فرصتك لإيجاد حل فاعل أفضل.

رابعاً: تقييم الحلول

إذا كانت هناك مجموعة من الحلول المحتملة للمشكلة ؛ فعليك أن تقيِّم كلاً منها على حدة مقارناً بين نتائجها المحتملة، ولهذا فإنك تحتاج إلى أن:

- تحدد صفات النتيجة المطلوبة بما فى ذلك القيود التى يجب أن تراعيها.

- تطرح الحلول التى لاتراعى القيود المفروضة.

- تقيِّم الحلول المتبقية بالنسبة للنتيجة المطلوبة.

- تقيِّم المخاطر المرتبطة بالحل الأفضل.

- تقرر الحل الذى ستنفذه.

خامساً: تنفيذ الحل الذى اخترته

يتطلب تنفيذ الحل خطة تحتوى أموراً مهمة منها:

١- الإجراءات المطلوبة لتحقيق الهدف.

٢- المقاييس الزمنية.

٣- المصادر اللازمة.

٤- تتضمن الخطة أيضاً طرقاً للتقليل من المخاطر إلى أدنى حد ممكن ولمنع الأخطاء.

٥- تتضمن أيضاً إجراءات علاجية فى حالة عدم سير أية مرحلة على النحو المخطط لها.

وأثناء التقدم فى عملية التنفيذ تفقد باستمرار الإجراءات المتخذة، وقارنها بالنتيجة المتوقعة، وأى انحراف عن المعيار المتوقع يجب أن يعالج بصورة سريعة.

وعندما يستكمل التنفيذ تتم مراجعة مدى النجاح الكلى للحل، وقد تكون هناك حاجة لمزيد من الإجراءات إذا لم يتم تحقيق الهدف.

الفشل فى حل المشاكل بفعالية

تشمل الأسباب التى تجعل الأفراد سيفشلون فى إيجاد حلول فاعلة ما يلى:

- عدم اتباع المنهجية.
- عدم الالتزام بحل المشكلة.
- إساءة تفسير المشكلة.
- الافتقار إلى معرفة بأساليب (تقنيات) وعمليات حل المشكلة.
- عدم القدرة على استخدام الأساليب بفعالية.

- عدم استخدام الأسلوب المناسب لمشكلة معينة.

- عدم كفاية المعلومات، أو عدم صحتها.

- عـدم القـدرة على دمج التـفكيـر التـحليل بالتفكير الإبداعى.

- عدم القدرة على ضمان التنفيذ الفاعل.

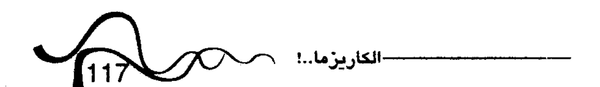
المعوقات النفسية للحل الفاعل للمشكلة

أولاً: الإدراك

هناك معوقات قد تظهر عندما لاندرك المشكلة، أو المعلومات اللازمة لحلها بشكل صحيح، وتشمل هذه الصعوبات مايلى:

١ - رؤية ما نتوقع أن نراه فقط، بحيث نغفل عن احتمالية رؤية الغير للحل الصحيح للمشكلة، والذى غاب عن نظرنا.

٢ - عدم إدراك المشكلة بشكل فاعل، حيث نميل إلى التسرع فى حل المشكلة بناء على ما



نلحظه من أشياء واضحة دون بذل الجهد إلى ما هو أكثر من ذلك، مما يؤدى إلى نقص فى المعلومات، الأمر الذى يؤدى بنا عدم الفهم الصحيح للعلاقة بين الأجزاء المختلفة للمشكلة.

٣ ـ تنميط (قولبة) المشاكل بمعنى استخدام مسميات غير مناسبة، فعلى سبيل المثال ربما يكون هناك أكثر من سبب لعدم استلام شيك من عميل يتأخر غالباً فى السداد، فلربما يكون السبب عدم إصدار فاتورة له، أو أن الفاتورة لم تصل، أو ربما يكون شيك العميل فُقِد فى البريد.. وعليه من الخطأ أن نساوى تلقائياً عدم الاستلام بعدم الدفع.

٤ ـ عدم رؤية المشكلة طبقاً لأبعادها الحقيقية، فنقوم بالاعتماد على المعلومات الجزئية، ونهمل المعلومات الكلية التى تجلّى لنا حجم المشكلة وأبعادها.

وسوف تساعدك الخطوات البسيطة التالية من رؤيتك للصورة كاملة، وهذه الخطوات هى:

(أ) ضع أنظمة وإجراءات تنبهك إلى المشاكل والفرص المحتملة.

(ب) لا تعتمد على مقاييس غير واضحة وفردية.

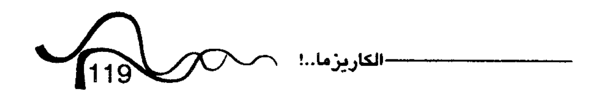
(ج) حدِّد المشاكل وحلها بدقة متأكداً من جمع كل المعلومات ذات الصلة.

(د) تأكد إن كنت استخدمت معلومات غير صحيحة، أو وضعت افتراضات بشأن ماله صلة بالمشكلة وما ليس له صلة بها.

(هـ) اطلب وجهات نظر الأشخاص الآخرين.

(و) استخدم التمثيل البيانى للمشاكل لتوضيح العلاقة بين الجوانب المختلفة للمشكلة.

(ز) راجع بانتظام الوضع الحالى.



ثانياً: التعبير

يمكن أن تشمل الصعوبات المتعلقة بالتعبير مايلى:

- عدم القدرة على التعبير عن الأفكار بشكل مناسب.
- استخدام اللغة الخاطئة فى العمل على حل المشكلة.
- عدم المعرفة بتطبيقات اللغة.

ونستطيع أن نتخذ بعض الخطوات لتحسين قدراتنا التعبيرية فمثلاً يمكنك أن:

١ ـ تحدد أى اللغات التى ستساعدك على الأرجح فى حل مشكلة معينة.

٢ ـ اطلب مساعدة خبراء فى المشاكل التى تنطوى بالضرورة على لغة لست طليقاً فيها.

٣ ـ حاول استخدام لغات أخرى عدا اللغات المعيارية كأن تستخدم مثلاً لغة بصرية بدل لغة الكلمات، أو أن تستخدم لغة الجداول بدل بيانات الخام.

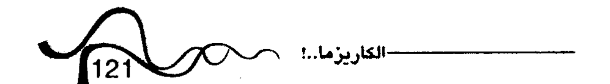
٤ ـ تتأكد من تكيُّفك مع مستوى فهم الجمهور، وأن تستخدم معه لغة مناسبة عند شرحك لأفكار معينة.

ثالثاً: الانفعال (العاطفة)

يمكن أن يسبب لنا تكويننا الانفعالى صعوبات عندما يتعارض مع احتياجات حل المشكلة، ونضرب بعض الأمثلة على ذلك:

- الخوف من ارتكاب أخطاء أو الظهور بمظهر الغبى أمام الناس وخاصة لو كانوا من الزملاء، ونتيجة لذلك فإننا نميل إلى وضع أهداف سهلة متجنبين خطر الفشل.

- عدم٧ الصبر، حيث أن رغبتنا فى التقليل من القلق من خلال إضفاء نظام على الموقف، أو رغبتنا فى كسب تقدير من خلال إحراز النجاح يمكن أن يجعل صبرنا ينفد أثناء حل المشكلة، والعاقبتان الرئيسيتان المترتبتان على ذلك هما: الميل إلى التشبث بأى حل معروض دون إجراء



تحليل كاف للمشكلة، والميل إلى رفض الحلول أو الأفكار غير المألوفة بشكل غريزى تقريباً.

- تجنب القلق أو التوتر، فمثلاً يكره بعض الأشخاص التغيير بشدة ؛ لأنه ينطوى على عدم اطمئنان يمكن أن يهددهم.

- الخوف من المجازفة.

وهناك الكثير من الخطوات العملية التى يمكنك أن تتخذها من أجل الحد من آثار الانفعال منها:

١ - افحص بشكل تحليلى الأفكار والأساليب الموجودة.

٢ - تقبل الحقيقة، وهى بأنك متى ما كنت تسعى إلى طرق جديدة وأداء أفضل لشىء ما؛ فإنه لابد من حصول أخطاء.

٣ - تذكر بأن العديد من الأشخاص يلاقوا السخرية والاستهزاء على جهودهم وحلولهم، ثم عُرفوا بعد ذلك باختراعات عظيمة.

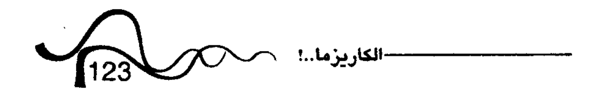
٤ - إذا كنت مازلت تخشى الظهور بمظهر الغبى حاول أن تطبق أفكارك عملياً قبل أن تعرضها على الآخرين، أو ضع حججاً منطقية لإثبا ت أنها ستنجح.

٥ - إذا كنت تكره التغيير تخيل تطبيق أمنياتك على أرض الواقع لترى الفوائد التى ستجنيها منه.

٦ - اتبع منحاً منهجياً صارماً للسيطرة على التعجل أو على نفاد الصبر.

٧ - قلل من التوتر من خلال معالجة المشاكل بخطوات تمكنك من أن تديرها بشكل أفضل، وإن لزم الأمر اطرح المشكلة جانباً لفترة مؤقتة، ثم عد إليها فيما بعد.

٨ - إذا لم ترغب بالمجازفة حدد النتائج غير المحمودة المحتملة، ثم ابحث عن طرق للحد ما أمكن من خطر حدوثها.



٩ ـ إذا ظهر بأن مشكلة ما غير مثيرة للتحدى تخيل أقصى ما يمكنك أن تجنيه من فائدة إذا ما استخدمت معها حلاً جديداً.

رابعاً: التفكير

إن لدينا قدرات للتفكير، ولكن المصدر الرئيسى للمعوقات التى تعترض حل مشاكلنا هو الكيفية التى نستخدم فيها القدرات، وتشمل هذه المعوقات مايلى:

- الافتقار إلى المعرفة أو المهارة فى عملية حل المشكلة.
- عدم كفاية التفكير الإبداعى.
- الافتقار إلى المرونة فى التفكير.
- الافتقار إلى المنهجية فى عملية التفكير.

إن التدرب يزيد من سهولة استخدامنا للتفكير المرن أثناء حل المشكلة غير أن الاستراتيجيات التالية يمكن أن تفيدنا أيضاً:

١- كن منهجياً واعمل بشكل منظم.

٢- انظر فى الطريقة الأفضل لكل مشكلة.

٣- تدرب على استخدام الوسائل المساعدة المتنوعة لحل المشاكل.

٤- إذا لم تفهم لغة المشكلة أو إذا لم تملك المعرفة المناسبة لها اعمل مع شخص آخر لديه هذه المعرفة.

الخطوة الثامنة:

كيف تنهض بعد مرورك بتجربة فاشلة؟

التجارب سواء كانت شخصية عشتها بنفسك. أو غيريّة قام بها غيرك، هى معلّم ناجح ومفيد. والناجحون هم الذين أفادوا من تجاربهم الفاشلة والناجحة على حد سواء.

فالتجربة الفاشلة تعلّمنى كيف أنهض من فشلى، وأن لا أعتبر ما حصل نهاية المطاف، وأن استمرّ فى المحاولة، فشرف المحاولة ـ كما يقال ـ إنجاز وكسب، وتعبير عن أن صاحب المحاولة لا يرضى ولا يرضخ

للفشل، ففشل المحاولة لا يعنى فشل الفكرة، ولا تأتى الأشياء عادة من تجربة واحدة أو محاولة أولى.. بل ربّما بعد سلسلة تجارب ومحاولات.. المهم أن لا تستسلم لشعور الفشل لأنّه يقعدك عن اكتساب المهارات والمكارم، بل يشلّك عن العمل والمواصلة.. الفشل معلّم أيضاً!

إنّ تجاربك هى: إمّا أخطاء تتعلّم منها، أو نجاحات تتحرك لقطف المزيد منها، وكذلك تجارب الآخرين سواء فى قدرتهم على حل المشكلات وتجاوز الصعاب، أو فيما يعتمدونه من أفكار وأساليب إبداعية مبتكرة.

إنّ كلّ شخص يحكى لك عن قصّة حدثت له، أو تجربة خاضها فى مجال العمل والدراسة والحياة، هى تجربة يمكن أن تضيفها إلى رصيد تجاربك.. اجلس إلى جدّك وجدّتك واستمع إليهما جيّداً.. إنّ تجربتهما الطويلة الغنية معلّم لا تزهد به، وعلم يضاف إلى خزين معلوماتك، وقد قيل: افى التجارب علم مستفادب. أو اعلمٌ مستأنفب.

وقل الشىء نفسه عن كتب السير الذاتية التى تتحدّث عن مذكرات وتجارب شخصيات ثقافية وفكرية وأدبية وسياسية وفنّية واجتماعية ودينية.

فالذين سبقونا فى مضمار العمل أو المهنة أو التجارة، أو أى حقل آخر، هم أصحاب خبرة وتجربة يمكن أن تختصر عليك جهداً ووقتاً طويلاً، وترشدك إلى أفضل السبل وأجداها.

الخطوة التاسعة: لا تكن مثل الفيل نيلسون!

عندما كان عمره شهرين وقع الفيل الأبيض الصغير فى فخ الصيادين فى إفريقيا، وبيع فى الأسواق لرجل ثرى يملك حديقة حيوانات متكاملة. وبدأ المالك على الفور فى إرسال الفيل إلى بيته الجديد فى حديقة الحيوان، وأطلق عليه اسم "نيلسون"، وعندما وصل المالك مع نيلسون إلى المكان الجديد، قام عمال هذا الرجل الثرى بربط أحد أرجل نيلسون بسلسلة حديدية قوية، وفى نهاية هذه

السلسلة وضعوا كرة كبيرة مصنوعة من الحديد والصلب، ووضعوا نيلسون فى مكان بعيد عن الحديقة، شعر نيلسون بالغضب الشديد من جراء هذه المعاملة القاسية، وعزم على تحرير نفسه من هذا الأسر، ولكنه كلما حاول أن يتحرك ويشد السلسلة الحديدية كانت الأوجاع تزداد عليه، فما كان من بعد عدة محاولات إلا أن يتعب وينام، وفى اليوم التالى يستيقظ ويفعل نفس الشىء لمحاولة تخليص نفسه، ولكن بلا جدوى حتى يتعب ويتألم وينام.

ومع كثرة محاولاته وكثرة آلامه وفشله، قرر نيلسون أن يتقبل الواقع، ولم يحاول تخليص نفسه مرة أخرى على الرغم أنه يزداد كل يوم قوة وكبر حجمًا، لكنه قرر ذلك وبهذا استطاع المالك الثرى أن يروض الفيل نليسون تمامًا.

وفى إحدى الليالى عندما كان نيلسون نائمًا ذهب المالك مع عماله وقاموا بتغيير الكرة الحديدية

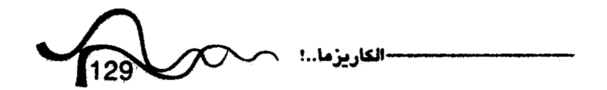
الكبيرة لكرة صغيرة مصنوعة من الخشب، مما كان من الممكن أن تكون فرصة لنيلسون لتخليص نفسه، ولكن الذى حدث هو العكس تمامًا.

فقد تبرمج الفيل على أن محاولاته ستبوء بالفشل وتسبب له الآلام والجراح، وكان مالك حديقة الحيوانات يعلم تمامًا أن الفيل نيلسون قوى للغاية، ولكنه كان قد تبرمج بعدم قدرته وعدم استخدامه قوته الذاتية.

وفى يوم زار فتى صغير مع والدته وسأل المالك:

هى يمكنك يا سيدى أن تشرح لى كيف أن هذا الفيل القوى لا يحاول تخليص نفسه من الكرة الخشبية؟

فرد الرجل: بالطبع أنت تعلم يا بنى أن الفيل نيلسون قوى جدًا، ويستطيع تخليص نفسه فى أى وقت، وأنا أيضًا أعرف هذا، ولكن والمهم هو أن الفيل لا يعلم ذلك ولا يعرف مدى قدرته الذاتية.



ما المستفاد من هذا المثل؟

معظم الناس تبرمج منذ الصغر على أن يتصرفوا بطريقة معينة ويعتقدوا اعتقادات معينة، ويشعروا بأحاسيس سلبية معينة، واستمروا فى حياتهم بنفس التصرفات تمامًا مثل الفيل نيلسون وأصبحوا سجناء فى برمجتهم السلبية، واعتقاداتهم السلبية التى تحد من حصولهم على ما يستحقون فى الحياة.

فنجد نسب الطلاق تزداد فى الارتفاع والشركات تغلق أبوابها والأصدقاء يتخاصمون وترتفع نسبة الأشخاص، الذين يعانون من الأمراض النفسية والقرحة والصراع المزيف والأزمات القلبية.. .

كل هذا سببه عدم تغيير الذات، عدم الارتقاء بالذات.

حتمى ولابد

إن التغيير أمر حتمى ولا بد منه، فالحياة كلها تتغير والظروف والأحوال تتغير حتى نحن نتغير من

الداخل، فمع إشراقة شمس يوم جديد يزداد عمرك يومًا، وبالتالى تزداد خبراتك وثقافاتك ويزداد عقلك نضجًا وفهمًا، ولكن المهم أن توجه عملية التغيير كى تعمل من أجل مصلحتك أكثر من أن تنشط للعمل ضدك.

إن الفيل نيلسون كمثال، تغير هو نفسه فازداد حجمًا وازداد قوة، وتغيرت الظروف من حوله فتبدلت الكرة الحديدية الكبيرة إلى كرة خشبية صغيرة، ومع ذلك لم يستغل هو هذا التغيير ولم يوجهه، ولم يغير من نفسه التى قد أصابها اليأس ففاتته الفرصة التى أتته كى يعيش حياة أفضل.

الخطوة العاشرة: تعلم فن التكيف مع الحياة

إن الحديث المسبق عن التكيف والتغلب على صعوبات الحياة ليس صادراً عن نظرة تشاؤمية أو من قبيل استعجال الشر، ولكنه أمر يمليه علينا الواقع ويأمر به الشرع، فالحياة يوم لك ويوم عليك،

ويوم تساء فيه ويوم تسر، فلا بد من الاستعداد وإعداد النفس لتلك الفترات، حيث إن صعوبات الحياة سنة إلهية.. .

- لماذا أفشل وينجح غيرى؟ لماذا لا أملك المال ويملكه غيرى؟ لماذا أواجه تحديات لا يواجهها غيرى؟

- الحقيقة أن الإنسان لا ينجح فى المحاولة الأولى، فالتجربة الفاشلة يفترض من صاحبها أن يصفها بأنها ناجحة، وأن الأمر لا يعدو كونه اتجه إلى طريق خطأ سيسلك غيره فى المحاولة الأخرى.. فى حياتنا لا يوجد فشل بل خبرات. فلا بد أن نترك الماضى وراءنا عندما نتذكر تجارب فاشلة مررنا بها، ونتخيل أنفسنا نضغط على زر يحمل كلمة "قف" ونفكر بطريقة إيجابية ونمرن أنفسنا لتتقابل مع الآخرين فى منتصف الطريق، فالمجادلة والعناد يزيدان من حدة الشعور بضغط المشكلة، فإذا كنا على حق تمسكنا بموقفنا، ولكن نفعل ذلك بهدوء وعقلانية.. . ومرة أخرى.. مرونة. وعندما لا يُقدِّر

موقفنا الكريم شخص آخر نتعامل معه فلا نشعر بالإحباط وخيبة الأمل، بل نتقبل ردود الأفعال، ونمرن أنفسنا على قبول ذلك بصدر واسع منشرح..

ومن المهم التنبيه إلى أن الحديث عن أهمية التكيف والحاجة إليه ليس معناه دعوة إلى تقديم التنازلات دائماً والسلبية والاستسلام، وعدم القدرة على قول "لا" أمام الخطأ، وعدم الدفاع عن النفس، كما أنها ليست دعوة للتساهل والانقياد وراء النزوات العاطفية، ولكن التكيف فن ينبغى إتقانه.

فهناك التكيف الذكى الإيجابى، كما أن هناك التكيف الساذج السلبى.

التكيف الذكى

- يكون مع المحافظة على المبادئ والقيم والخلق الرفيع.
- يعزز فى النفس الجوانب الإيجابية (الصبر، الحلم، التسامح، التفاؤل...).

- تقل أو تنعدم فيه الخسائر المادية والمعنوية.

- يزداد فيه رصيد التجارب وخبرات الحياة.

- تبرز فيه قوة الشخصية.

- يستدل منه على كمال العقل وحسن التفكير.

- يكون مؤثراً فى البيئة لمن حوله.

- شعور دائم بالرضا والسعادة.

التكيف الساذج

- يتم بالتنازل عن المبادئ والقيم.

- تتولد منه المعانى السلبية (الحقد ـ التسخط ـ التشاؤم...).

- تكثر فيه التنازلات التى تسبب الخسائر المادية والمعنوية.

- لا تتولد منه التجارب ولا الخبرات.

- يزداد فيه ضعف الشخصية.

- فيه دليل على ضعف العقل وضحالة التفكير.

- دائماً هو متأثر ولا أثر له.

- يغلب شعور التسخط والتذمر.

الخطوة الحادية عشر:

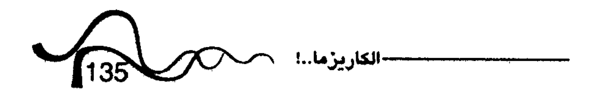
كيف تتغلب على ضعف الشخصية؟؟

ضعف الشخصية:

ضعف الشخصية أمر بات يرافق العديد من الشباب، وهو وإن كان له خطورته إلا أنه فى نفس الوقت له علاجه إذا عزم الشاب على ذلك، وسلك الطريق الموصلة إليه.

إن الناس بطبعهم لا يحبون ضعيف الشخصية، ذاك الرجل المذبذب الذى لا يحسن اتخاذ القرار ولا مواجهة الآخرين، ولا يجيد التعبير عن آرائه والدفاع عنها، ولا يحسن التصرف فى الأزمات والأمور الصعبة.

لذا كانت معالجة ضعف الشخصية أمرا له أهميته ومكانته، وجدير بالشباب العناية به، على أنه



لا بد للشاب من الواقعية وعدم الوهم، فإن الكثيرين يعتقدون فى أنفسهم ضعف الشخصية، خاصة إذا لم يمكنهم الحصول على مطلب معين أو تحقيق مقصد سعوا إليه، وهذه مبالغة منهم وتحقير لأنفسهم، وربما أدى بهم هذا الوهم إلى أمراض أخرى تحتاج إلى معالجة، ولا بد من التنبه إلى أن الشخص قد يكون قوى الشخصية فى موقف أو مكان ما، ولا يتوفر له ذلك فى موقف أو مكان آخر، فالأمر إذاً نسبى، وليس هناك حد معين لضعف الشخصية، إلا أن هناك مظاهر معينة وعلامات تدل على خلل فى الشخصية ينبغى معالجته.

من مظاهر ضعف الشخصية:

١- عدم القدرة على اتخاذ أى قرار حتى فى الأمور الشخصية.

٢- الخوف والخجل من الكلام أما الآخرين أو محادثتهم.

٣- عدم التحكم فى العواطف والمشاعر. بل ينجرف وراءها دون معرفة بعواقبها.

٤- التبعية للأقوى فى الرأى والفكر والحركات وغيرها.

٥- كثرة الشكوى واللجوء للآخرين حتى فى أبسط الأمور.

٦- تقليد الآخرين فى حركاتهم ولباسهم وهيئاتهم بل حتى وآرائهم وأخلاقهم.

هذه بعض مظاهر ضعف الشخصية والتى هى فى الحقيقة نتاج كلى لعوامل ذاتية وأسرية وبيئية متداخلة ومتراكمة على مر السنين، فهى ليست وليدة يوم وليلة وإنما هى حصاد سنوات مضت كان لها أثر فى تكوين شخصية معينة لكل منا.

وعموما فإن تعرض الشخص لأسلوب تربية خاطئ من قبل الوالدين أو من يقوم مقامهما له أثر فى ذلك، فالدلال الزائد الذى يعدم الشخص تعلم

الاعـتـمـاد على نفـسـه فـيـمـا يستطيـعـه من أمـور، والخوف الزائد عليه وكذلك الشدة الزائدة عليه فى التـربيـة بحيث لا يعطى فـرصـة التـعـبيـر عن رأيه وتوضـيـح مـا يجـول فـى خـاطره، كل هذا لـه أثاره السيئة والمنتهية بضعف شخصيته، بالإضافة إلى بعض الأمور الأخرى التى قد تكون سببا فى ذلك مثل الخجل أو الخوف أو نحو ذلك

البداية تكون بصحة التشخيص:

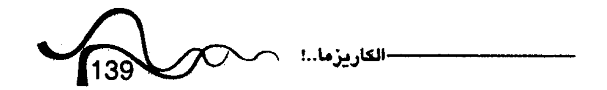
وعلى الشاب الذى يعانى من ضعف الشخصية أن يحدد السبب فى هذا الأمر حتى يستطيع معالجته، فإن كـان خجـلا حـاول التـخلص منه، وإن كان خـوفا سعى لإزالته، وهكذا بالإضافة إلى الأمور العامة التى تساعد فى التخلص من هذه المشكلة ومنها:

أولا: كـثـرة القـراءة والمطالعـة، خـاصـة لأولئك الأشخاص الذين تميزوا بقوة الشخصية والتأثير على الآخـرين، وأولهم وأعـلاهم رسـول الله ﷺ ثم

صحابته، وهكذا فإن كثرة القراءة فى سير هؤلاء سيثير فى نفسك الحماس للتخلص مما أنت فيه.

ولا تنس مع ذلك القراءة فى الكتب الحديث المهتمة ببناء شخصية الإنسان، فهى تساعد الشباب على كيفية التعامل مع الآخرين وكيفية اتخاذ القرار وعوامل إقناع الناس وغير ذلك، فإن هذه القراءة المتنوعة ومحاولة التطبيق ستؤدى إلى نتائج إيجابية ناجحة.

ثانيا: تعرف على نقاط الضعف لديك وحاول معالجتها والتخلص منها تدريجيا، فمثلا إذا كنت تعانى من عدم القدرة على الدفاع عن الرأى فحاول تدريب نفسك على الدفاع عن الرأى، وذلك يتأتى لك بالتمعن فى الموضوع الذى تريد طرحه وإقناع الناس به، وتأمله من جوانبه المتعددة ومعرفة سلبياته ومآخذ الناس عليه، وبالتالى استحضار الرد عليها، وشيئا فشيئا ستصل إلى قدر جيد من إقناع الآخرين أو على الأقل أن تجعل رأيك محل نظر واهتمام.



ثالثـا: لا بد أن تنمى لديك العـديد من المهـارات التى تعـينك على تقـديم نفـسك بشكل أفـضل أمـام الآخرين، فإنه على قدر ما تتقن من مهارات أيا كانت هذه المهارات ستكون منزلتك عند الناس.

رابعـا: ابذل جـهـدك واسع للإجادة فـيـمـا يسند إليك من أعـمـال، حتى ولو لم تكن واجبـة عليك، فإن كثرة مـزاولة الأعـمـال المختلفـة والمتنوعـة سـيولد لك خبـرات وتعـامـلات تسـتطيع مـن خـلالهـا مـواجـهـة الآخرين ومعرفة الطرق النافعة فى ذلك.

خامسا: لا بد من تحديد أهدافك فى هذه الحياة بوضـوح تام حتى تستطيع بنـاء عـلاقـات مناسبـة مع أناس يسعون لتحقيق تلك الأهداف.

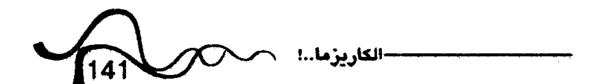
سادسا: شـارك فيما تستطيع من الأنشطة العامة والخاصة العائلية وغيرها، فإن المشاركة فى مثل هذه الأنشطة تعطى الإنسان مزيدا من الخبرات يستطيع من خلالها مواجهة الآخرين.

سابعا: حاول التحدث مع أقرب الناس إليك سواء من أقاربك أو أصدقائك، ثم تجاوز ذلك إلى غيره، وأنت فى كل ذلك تحاول الاستفادة من مواقفك، وترقى بعد ذلك إلى الحديث أمام المجموعات شيئا فشيئا حتى تصل.

ثامنا: توقع الفشل وضعه فى حسبانك، وحول الخوف منه إلى استفادة، بحيث تتجنب الوقوع فيه فيما يستقبل من أمرك، ولا تيئس من تكرار المحاولة مرة بعد مرة.

الخطوة الثانية عشر: حديث النفس الإيجابى

إن من بين الصفات المشتركة بين البشر مايعرف بحديث النفس، أى تلك المحادثة التى يقوم بها الشخص مع نفسه. وللأسف فإن الكثير من الماس يستخدمون هذه الميزة لتثبيط عزائمهم والتقليل من تقدير ذواتهم دونما فعل العكس. فى حين أن هناك ما يعرف بحديث النفس الإيجابى، والذى يلعب دورا



فعالا فى الحصول على الإيجابية والفاعلية إذا أحسن إستغلاله. وسأدرج هنا تقنيه بسيطه قد تساعدك على تطوير هذه الميزة لديك.

١- حدد موضوعا يشغلمك وضعه نصب عينيك

٢- خذ وضعيه جسدية مريحة(واعلم أن ما قد يكون مريحا لغيرك قد لا يكون كذلك بالنسبة لك)، ثم اغمض عينيك

٣- ضع فكرة فى ذهنك، وهى أن أفكارك ملك يديك، وأنت الوحيد الذى يتحكم فيها

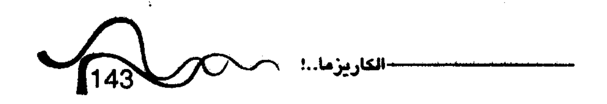
٤- إستعمل تقنية الانفصال، أى تخيل نفسك فى مواجهة موضوعك أو أفكارك، واستقر على هذا الوضع وكأنك واقف قبالة موضوعك، ثم ركز نظرك باتجاهه حتى تعرفه جيدا. وبعد ذلك قم بالانفصال ذهنيا عن صورتك الشخصية، بحى تتحرك ثلاث خطوات جنبا باتجاه اليسار ثم تستدر ب٩ - درجة يميناص

فستري صورتك فى مقابل الموضوع الذى يشغلك، وكأنك منفصل عن ذاتك

٥-قم بإجراء حوار ذو هدف محدد فى محور عالق أو يشغلك بخصوص هذا الموضوع، استعمل فيه لغة إيجابية ترمى من خلالها إلى تحويل هذا الموضوع من شغل شاغل إلى فكرة تؤمن بها وتعتقد فى قدرتك على تحقيقها

٦- وأنت منفصل عن ذاتك فم بتسيير الحوار، ولا تترك الأفكار السلبية تسيطر عليك وانت فى حوارك الداخلى مع نفسك، بحيث إذا ظهرت أى فكرة سلبية حولها إلى إيجابية، وثق أنك قادر على الشعور فى نفس الوقت بالإحساس الجميل الذبى تولده لذيك هذه التقنيه

٧- عند الوصول إلى نقاط اتفاق بينك وبين الموضوع الشاغل، وتحديد الأفكار الإيجابية بشكل نهائى، إستدرمة أخرى ٩ ـ درجة نحو



اليسار هذه المرة، ثم تقدم بالجانب الأيمن ثلاث خطوات تجد نفسك قد اندمجت من جديد مع صورة ذاتك الذهنية، وأنت الآن ترى موضوعك فى مقابلتك وكأنه وجه جميل ووسيم مبتسم

٨- صغر حجم الموضوع ذهنيا، ثم أدخله كفكرة فى ذهنك. بعدها افتح عينيك وابتسم، فها أنت ذا قد تمكنت من تحويل موضوع شاغل إلى فكرة إيجابية وتجربة سارة. وحصلت فى آن معا على تقنية لتحويل الأفكار من السلبى إلى الإيجابى.

الخطوة الثالثة عشر: اصنع التغيير

معظم الناس يريدون تغيير بعض الأشياء فى حياتهم.

ومع ذلك، كم من أُناس نجحوا فعلا فى إحداث تغير واضح ومستمر فى حياتهم؟

ما هو أكثر شئ أنت فى حاجة إليه؟

وظيفة مرضية وجيدة؟

دخل كبير؟

قضاء وقت أطول مع أسرتك لتفعل الأشياء التى تحبها وتستمتع بها؟

وقت للسفر؟

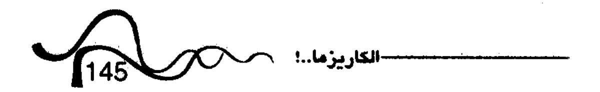
وقت لتذاكر أو تتعلم شيئاً جديداً؟

تأسيس عمل خاص بك؟

ربما تحتاج إلى وقت لهواياتك، لتقوم بما تحبه فعلا؟

أياً كانت رغباتك أو أهدافك، فهناك فرصة جيدة لتصبح أحلامك حقيقة واقعية.

الحقيقة المؤسف هو أن معظم الناس مستمرون فى عمل نفس الأشياء بنفس الطريقة سنةً وراء سنة وهم يأملون أن الأمور ـ بطريقة أو بأخرى ـ ستتغير.



أنا لا أقول هذه الأشياء لتصبح سلبياً أو محبطاً، ولكن بالأحرى لتأخذ نظرة واقعية لما تحتاج أن تفعله لتخلق تغيرات مرغوبة فى حياتك.

لتتعامل مع هذا الموضوع، دعنا نلقى نظرة على الأشخاص الناجحين جدا الذين نجحوا فى تحقيق أهدافهم المرجوة وعاشوا الحياة التى يريدونها. ما الذى يميل هؤلاء الأشخاص إلى فعله ليحققوا أهدافهم؟

أولاً: أنهم أصبحوا واضحين تماما إزاء ما يريدونه.

- ألقوا نظرة فاحصة على رغباتهم واهتماماتهم. وأحسوا بأهدافهم.

- وأحدثوا انسجاماً بين ما شعورهم الداخلى والنتيجة الواقعية المرجوة.

- لقد عاشوا الوقت الكافى ليشعروا بأنهم مرتبطون عاطفياً مع ما يريدونه.

- وسواء أدركوا ذلك أم لا ؛ فقد خلقوا حتمية لتحقيق النجاح بقوة الوضوح والالتزام التى لديهم.

- إذا عرفت ذلك الأن، فباستطاعتك أن تتعلم صنع هذا النوع من الوضوح والتخطيط لنفسك.

ثانيا: أنهم وضعوا إطاراً زمنيا للوقت الذى يريدون إنجاز هذه الأهداف فيه. لم يتركوها للصدفة بقولهم " أنا أتمنى أن يحدث هذا فى الربيع القادم ". على العكس، لقد قطعوا وعداً على أنفسهم بوقت حدوث ذلك، حتى لو (وهذا هو المفتاح) لم يعرفوا مبدئيا كيف سيقومون بتنفيذه.

ثالثا: لقد صنعوا خطة هى بمثابة خريطة الطريقة، والخطة أيضا تُجَزِئ النتيجة إلى خطوات صغيرة سهلة. ومع الانتهاء من كل خطوة يشعرون بإحساس الإنجاز، وزيادة الثقة، والذى يغذى حركتهم إلى الأمام.

فى مجال العمل، نسمى هذا ثقة النجاح اللولبية Success Spiral Confidence. أنا متأكد أنك شعرت

بهذا الشعور فى بعض مراحل من حياتك ولكن هل تعرف أنه يمكنك صنع هذه التجربة بتأن وعن قصد؟

رابعاً: بدأوا فى إتخاذ الإجراء اللازم.

وقد يبدو هذا واضحا فى البداية، ولكن ضع فى اعتبارك كم من الناس

يفكر مليا فى أفكاره إلى الأبد وأحيانا لا يبدأ أبدا.

الناس الذين يستطيعون أن يتغلبوا على الكسل ويتخذوا الإجراءات هم الذين يحصلون على نتائج.

من الطبيعى أن تشعر بفزع قليل لاقتحامك منطقة مجهولة، ولكن تذكر أن الشئ (الهدف) المتحرك من السهل جدا أن يقود أكثر من شئ ما واقف فى مكانه! طالما أنك تتحرك، فيمكنك أن تقوم بتعديلات.

خامسا: الشخص الناجح لديه بعض التركيبات (البناءات) للعملية؟

وبدلا من قيامهم بالعمل بطريقة عشوائية أو مجزأة فهم يعملون فى مشروعهم على فترات

منتظمة مثل كل يوم سبت بعد الظهر أو الأربعاء مساءا. هناك درجة من الاتساق (أو الانسجام) فى أفعالهم. وبخلاف ذلك هناك دائما إمكانية (ولو احتمال) لتصبح مرتبكا.

سادسا: لديهم من يقدم لهم الدعم فى حياتهم.

لم يطاردوا (يواصلوا) أهدافهم فى الفراغ. هناك على الأقل شخص ما يعطيهم مردودا فعليا "feedback"، تشجيعاً للأفكار، لإبقائهم على المسار الصحيح. أحيانا هذا العون يأخذ شكل التدريب أو العمل مع مرشد. فى الأشهر الأخيرة، هناك الكثير من المقالات فى وسائل الإعلام عن(coaching) التدريب والتأثير الذى تحدثه فى حياة الناس. التدريب يقوم بأشياء كثيرة. فهو يجعلك فى حالة تركيز، منتجا وواعيا. وهو يقدم الدعم العاطفى، والاستراتيجية الفعالة والأدوات لتوليد العملاء، والتسويق، وعروض العمل والزبائن لمنتجك.

سابعا: لكى يحققوا أهدافهم يستخدمون واحدة أو أكثر من الأدوات وسجلاً مثبتاً من النتائج. الأدوات التى إختاروها سوف تتوقف على أهداف وطبيعة المهمة التى تنتظرهم. إذا كانت رغبتهم تغيير مهنتهم فهم يبحثون عن أفضل الأدوات لهذه المهمة.

صناعة الوظيفة Career Crafting تعتبر واحدة من هذه الأدوات. وهناك أيضا أدوات لتغيير والحد من المعتقدات وتغيير تصوراتك عن نفسك وعن العالم من حولك. وهناك أدوات لتصبح بارعا فى فن التواصل والعرض مما يجعل علاقاتك الخاصة أكثر فاعلية. الأبواب مفتوحة. الفرص موجودة ولكن ليس عن طريق الصدفة.

وأخيرا، الشخص الناجح يدرك أن كل هدف أو رغبة فى الحياة تُوَلد عملية (Process). .هذه العملية مبهجة فى بعض الأحيان وغير مريحة أحيانا أخرى. هذا الشعور بعدم الراحة نتيجة للتمدد والشعور أكثر بذاتك، وبإمكاناتك الكامنة.

أجب عن الأسئلة التالية بأمانة تامة قدر المستطاع.

لاحظ مشاعرك وانفعالاتك أثناء إجابتك على الأسئلة. قم بتدوينها باختصار.

بعد إجابتك على جميع الأسئلة، اكتب ما الذى اكتشفته بعد قيامك بهذا التمرين.

ثم قم بحفظ الأسئلة مع الإجابات والاكتشافات على جهاز الكمبيوتر الخاص بك للرجوع إليها فى المستقبل.

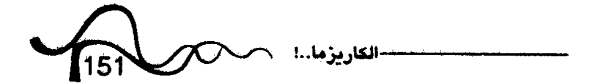
سوف تجد أن هذا التمرين سيكون مفيداً فى المواقف والمشاريع المختلفة.

ما الذى تريده فعلا عند هذه النقطة فى حياتك؟

ما هى المناطق الموجودة فى حياتك التى تحب أن تغيرها؟

ما هى الاهتمامات الاكثر الحاحا الخاصة بك أو المخاوف من القيام بهذه التغييرات؟

ما هى الخطوات التى اتخذتها لتصنع هذا التغيير إلى الأن؟



ما هى المساعدة التى قدمتها لك هذه الخطوات؟

ما هـو الشئ الأساسى (الرئيسى) الذى تشعـر أنه مفقود؟

ما هى العوامل بداخلك والتى تشعر أنها يمكن أن توقفك؟

هل لديك أهداف واضحة ومحددة؟ إذا كان لديك فما هى؟

ما هو الوقت الذى حددته لتحقق هذه الأهداف؟

هل يمكنـك أن تقـول إنك على اسـتـعـداد لقـوم بالإجراءات فيما تريده حقا؟

هل لديك استيراتيجية لتصنع التغييرات المطلوبة أو تواصل هدفك؟ إذا كان لديك، ما هى استيراتيجيتك؟

ما هى خطتك لتنفيذ هذه التغيرات؟

هل تعهدت بإخلاص لتصنع هذه التغييرات؟

هـل ترغب فى تلقـى دعم مـن الأخــريـن فى هـذه العملية؟

هل تشعر بأن لديك الدعم الذى تحتاجه لتقوم بالتغييرات التى ترغب فيها؟

من الذى تعتبره يقدم أقصى دعم لك فى عملية التغيير؟

من الشخص الموجود فى حياتك ولا يؤيد التغييرات التى تتمنى أن تقوم بها؟

ما هى الهموم والمخاوف الأكثر تكرارا بشأن قيامك بالتغييرات التى تريدها؟

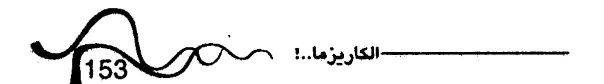
كيف يمكنك أن تتغلب عليهم؟

ما هى الأدوات التى ستستخدمها؟

ما هى الموارد (الداخلية والخارجية) المتاحة لك التى يمكن أن تستخدمها؟

هل أنت مستعد لتجربة عملية التغيير والتى يمكن أن تحوى بعض المشقة (أو القلق)؟

ما هو تأثير مقالة (اصنع التغيير) على رؤيتك لعملية التغيير؟



ما هى الاكتشافات التى اكتشفتها نتيجة لقراءتك لهذا المقال وقيامك بهذا التمرين؟

ما الأفعال التى ستقوم بها الآن لتصنع التغيير الذى تريده؟

إذا كان لديك أى نوع من أنواع الدعم فى حياتك الآن فما هو؟

الخطوة الرابعة عشر: قوة الإرادة والفكر

هل فى الكون من قوة قادرة على إظهار مناجم الغنى والثراء، والكشف عن كنوز ما كانت فى الحسبان ولم نحلم بها من قبل؟

وهل فى الكون من قدرة نلجأ إليها طلباً للصحة والسعادة والتنوير الروحى؟

إن قديسى وحكماء الهند يؤكدون وجود هذه القوة وقد أثبتوا فاعلية قوانين ومبادئ الحق التى ستعمل من أجلك إذا ما جرّبتها بعقل منفتح.

إن نجاحك في العالم **لا يتوقف كلياً** على المقدرة الذاتية والتدريب، بل يعتمد **أيضاً على تصميمك** على الاستفادة من الفرص المتاحة لك.

فرص الحياة لا تأتى مصادفة، بل يتم خلقها واستحداثها. فأنت بذاتك قد خلقت كل الفرص التى توفرت وتتوفر لك (سواء فى هذه الحياة أو فى الماضى، بما فى ذلك الحيوات أو التجسدات السابقة).

وما دمت قد أوجدت تلك الفرص فيجب أن تستخدمها وتستفيد منها بأفضل طريقة وعلى أكمل وجه.

إن استخدمت كل الوسائل والوسائط الخارجية المتوفرة لك، أضافة إلى قدراتك الطبيعية، من أجل التغلب على كل العقبات التى قد تعترض طريقك، فستتمّى القوى التى وهبها الله لك: تلك القوى غير المحدودة التى تنبثق من أعماق كيانك. إنك

تملك قوة الفكر وقوة الإرادة. فاستخدم إلى أقصى حد هاتين الهبتين المقدستين.

الخطوة الخامسة عشر: الضبط الذاتى

التعلم والتحلم وعلاج الغضب (القوة النفسية)

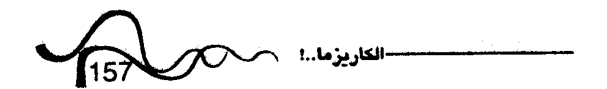
القــدرة على ضــبط حــدة الغــضب الناتج عن تصرفات الآخرين أوحماقات البعض هى لعبة القوة فى هذا العصر.. فالقوى حقاً هو الذى يدرك انه يجب عدم إهدار طاقاته ووقته فى مشاجرات وصراعات لاتستحق ولن تنتهى.. ويحتاج اكتساب هذه الصفة إلى التدريب المستمر على ضبط الانفعال والتحكم فيه والمتابعة من خلال الجداول والمذكرات.

والتخلص من سرعة الانفعال والغضب ضرورة.. حيث تأكد تأثير الغضب تأثيراً سلبياً على كافة العمليات الذهنية وفى القدرة على التفكير المنطقى.. ويفرز الجسم العديد من هرمونات الغدة الكظرية والنخامية والمواد الناقلة للشحنات العصبية اثناء

الغضب والغيظ.. كما يفرز الكبد كميات كبيرة من السكر لكى يصبح الجسم مهيئاً للقتال أو للدفاع عن نفسه، ولقد دعانا القرآن إلى التحكم فى هذا الأنفعال القوى والذى لايجب ان نلجأ إليه إلى عند فشل كافة الطرق العقلانية لعلاج المشكلات التى يواجهها الانسان.

فإذا كان الشخص ممن يقعون فريسة لهذا الانفعال باستمرار فعليه ان يقوم بغرس معانى الآيات التالية فى ذهنه وأن يرددها وهو يتأمل معانيها، وأن يدرب نفسه على تطبيقها فى مواقف تخيلية ثم فى مواقف حية.. مع متابعة تقييم الذات وإستخدام أسلوب مكافأة الذات عقب كل تقدم يتم إحرازه.

ثم عليه ان يختبر نفسه فى مواقف عملية تجريبية.. وأن يتدرب بعزيمة وأصرار وإنتظام على تطبيق الحديث الشريف: " إنما العلم بالتعلم والحلم بالتحلم ".. ونعنى هنا أنه كلما قابله موقف يدعو إلى



الغضب.. أن يسجل فى الجدول السمات والصفات
غير المرغوبة والمرغوبة وإلى أى درجة أستطاع أن
يتسامح ويصفح ويعفو.

■ ■ ■


محتويات

